

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**LEVANTAMIENTO Y DISEÑO DE LOS PROCESOS PARA EL**  
**SISTEMA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA HOME TECHNOLOGY**

**ANTONY MOISES PÉREZ ENRÍQUEZ**

**DIRECTOR: ING. LUIS FERNANDO SOLA YEPEZ MBA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE**  
**PRODUCCIÓN Y OPERACIONES.**

**QUITO, MARZO - 2018**



**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACION:**

Mgtr. Luis Fernando Sola

**LECTORES:**

Mgtr. Edmundo Ocaña

Mgtr. Roberto Ordoñez

## **DEDICATORIA**

Primero a dios por permitirme rodearme de las personas adecuadas en este paso académico y profesional, como mis padres, hermanos que me guían y apoyan incondicionalmente, amigos y profesores.

En especial al mi madre Amparito.

*Antony*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE FIGURA.....	ix
ÍNDICE DE TABLA .....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12
Capítulo 1.....	14
1. SITUACIÓN ACTUAL DE HOME TECHNOLOGY.....	14
1.1. Contexto interno de la empresa.....	14
1.1.1 Reseña Histórica.....	14
1.1.2 Misión .....	15
1.1.3 Visión .....	15
1.1.4 Ubicación .....	15
1.1.5 Tipos de proveedores .....	16
1.1.6 Tipos de clientes.....	17
1.1.7 Productos y servicios de la empresa.....	18
1.2 Contexto externo de la empresa .....	18
1.2.1 Factor político .....	19
1.2.2 Factor económico .....	20
1.2.3 Factor social .....	20
1.2.4 Factor tecnológico.....	21
1.2.5 Factor ambiental.....	22
1.2.6 Factor legal.....	22
1.3 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas .....	23
1.3.1 Fortalezas .....	24
1.3.2 Oportunidades .....	25
1.3.3 Debilidades.....	26

1.3.4	Amenazas .....	27
Capítulo 2.....		28
2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE HOME TECHNOLOGY .....		28
2.1. Levantamiento de información .....		28
2.1.1 Proceso de Gestión de ventas .....		29
2.1.1.1 Objetivo del proceso .....		30
2.1.1.2 Alcance del proceso .....		30
2.1.1.3 Políticas del proceso.....		30
2.1.1.4 Responsables e involucrados en el procesos .....		30
2.1.1.5 Terminología del proceso.....		30
2.1.2 Proceso de Gestión de compras.....		31
2.1.2.1 Objetivo del proceso .....		32
2.1.2.2 Alcance del proceso .....		32
2.1.2.3 Políticas del proceso.....		33
2.1.2.4 Responsables e involucrados en el procesos .....		33
2.1.2.5 Terminología del proceso.....		33
2.1.3 Proceso de Gestión de distribución .....		34
2.1.3.1 Objetivo del proceso .....		36
2.1.3.2 Alcance del proceso .....		36
2.1.3.3 Políticas del proceso.....		36
2.1.3.4 Responsables e involucrados en el procesos .....		36
2.1.3.5 Terminología del proceso.....		37
2.1.4 Proceso de Gestión de facturación .....		37
2.1.4.1 Objetivo del proceso .....		39
2.1.4.2 Alcance del proceso .....		39
2.1.4.3 Políticas del proceso.....		39
2.1.4.4 Responsables e involucrados en el procesos .....		39
2.1.4.5 Terminología del proceso.....		40

2.1.5	Proceso de Gestión de pago a proveedores .....	40
2.1.5.1	Objetivo del proceso .....	41
2.1.5.2	Alcance del proceso .....	41
2.1.5.3	Políticas del proceso.....	41
2.1.5.4	Responsables e involucrados en el procesos .....	42
2.1.5.5	Terminología del proceso.....	42
2.1.6	Proceso de Contabilidad.....	42
2.1.6.1	Objetivo del proceso .....	44
2.1.6.2	Alcance del proceso .....	44
2.1.6.3	Políticas del proceso.....	44
2.1.6.4	Responsables e involucrados en el procesos .....	45
2.1.6.5	Terminología del proceso.....	45
2.1.7	Proceso de Revisión y control.....	46
2.1.7.1	Objetivo del proceso .....	46
2.1.7.2	Alcance del proceso .....	47
2.1.7.3	Políticas del proceso.....	47
2.1.7.4	Responsables e involucrados en el procesos .....	47
2.1.7.5	Terminología del proceso.....	48
2.2	Elaboración de diagramas de procesos.....	48
2.2.1	Procesos Estratégicos .....	48
2.2.2	Procesos Operacionales o Misionales .....	49
2.2.3	Procesos de Apoyo.....	49
2.2.4	Mapa de Procesos.....	50
2.3	Inventario de procesos.....	51
Capítulo 3.	.....	52
3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE HOME TECHNOLOGY .....		52
3.1 Elaborar los diagramas de procesos .....		52
3.1.1 Proceso de Gestión de ventas .....		54

3.1.2	Proceso de Gestión de compras.....	57
3.1.3	Proceso de Gestión de distribución .....	60
3.1.4	Proceso de Gestión de facturación .....	65
3.1.5	Proceso de Gestión de pago a proveedores .....	68
3.1.6	Proceso de Contabilidad.....	70
3.1.7	Proceso de Revisión y control.....	73
3.2	Determinar los indicadores de gestión .....	76
3.2.1	Contenido de los indicadores de gestión .....	76
3.2.2	Indicadores de gestión del proceso Gestión de ventas .....	78
3.2.3	Indicadores de gestión del proceso Gestión de compras.....	79
3.2.4	Indicadores de gestión del proceso Gestión de distribución .....	81
3.2.5	Indicadores de gestión del proceso Gestión de facturación .....	83
3.2.6	Indicadores de gestión del proceso Gestión de pago a proveedores .....	85
3.2.7	Indicadores de gestión del proceso Contabilidad.....	87
3.2.8	Indicadores de gestión del proceso Revisión y control.....	89
3.3	Desarrollar los manuales de procedimientos.....	90
3.3.1	Contenido del manual de procedimientos .....	91
3.3.2	Manuales de procedimientos de Home Technology .....	93
3.3.2.1	Manual de procedimientos para el proceso Gestión de ventas.....	94
3.3.2.2	Manual de procedimientos para el proceso Gestión de compras .....	99
3.3.2.3	Manual de procedimientos para el proceso Gestión de distribución.....	104
3.3.2.4	Manual de procedimientos para el proceso Gestión de facturación .....	111
3.3.2.5	Manual de procedimientos para el proceso Gestión de pago a proveedores .	117
3.3.2.6	Manual de procedimientos para el proceso Contabilidad .....	121
3.3.2.7	Manual de procedimientos para el proceso Revisión y control.....	127
Capítulo 4.	.....	134
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	134
4.1	Conclusiones .....	134



4.2 Recomendaciones.....	135
Bibliografía .....	137

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Ubicación Home Technology.....	16
Figura 2. Mapa de procesos .....	50
Figura 3. Inventario de procesos.....	51f
Figura 4. Diagrama de flujo Gestión de ventas .....	54
Figura 5. Diagrama de flujo Gestión de compras .....	57
Figura 6. Diagrama de flujo Gestión de distribución.....	60
Figura 7. Diagrama de flujo Gestión de facturación.....	65
Figura 8. Diagrama de flujo Gestión de pago a proveedores.....	68
Figura 9. Diagrama de flujo Contabilidad .....	70
Figura 10. Diagrama de flujo Revisión y control .....	73
Figura 11. Indicador de Gestión de Ventas.....	78
Figura 12. Indicador de Gestión de Compras 1 .....	79
Figura 13. Indicador de Gestión de Compras 2 .....	80
Figura 14 Indicador de Gestión de Distribución 1.....	81
Figura 15. Indicador de Gestión de Distribución 2.....	82
Figura 16. Indicador de Gestión de Facturación 1 .....	83
Figura 17. Indicador de Gestión de Facturación 2.....	84
Figura 18. Indicador de Gestión de Pago a Proveedores 1 .....	85
Figura 19. Indicador de Gestión de Pago a Proveedores 2 .....	86
Figura 20. Indicador de Contabilidad 1 .....	87
Figura 21. Indicador de Contabilidad 2 .....	88
Figura 22. Indicador de Revisión y control 1 .....	89
Figura 23. Indicador de Revisión y control 2 .....	90
Figura 24. Manual procedimiento Gestión de Ventas .....	94
Figura 25. Manual procedimiento Compras .....	99
Figura 26. Manual procedimiento Gestión de distribución .....	104
Figura 27. Manual procedimiento Gestión de Facturación.....	111

Figura 28. Manual procedimiento Gestión de Pago a Proveedores .....	117
Figura 29. Manual procedimiento Contabilidad .....	121
Figura 30. Manual procedimiento Revisión y control .....	127

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Matriz FODA.....	24
Tabla 2. Simbología utilizada .....	53

## **RESUMEN**

El trabajo de titulación denominado Levantamiento y diseño de los procesos para el sistema de gestión en la empresa Home Technology, constituida en la ciudad de Quito en el año 2013.

El análisis de la situación actual de Home Technology, se describe en el primer capítulo, en el cuál se realizó, el estudio de la situación interna y externa de la empresa, es decir los factores que intervienen con la empresa, y el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

El capítulo dos comprende el levantamiento de información, de los cuales se obtuvo siete procesos, a los cuales se agregó y propuso objetivos, alcance y políticas; y la elaboración de mapa de procesos e inventario de procesos.

En el capítulo 3 consta el diseño de diagramas de flujo, la elaboración de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño de cada proceso y tomando en cuenta la información obtenida en el capítulo anterior la creación de manuales de procedimientos.

Finalmente conclusiones de la investigación y recomendaciones que ayudarán a Home Technology mejorar desempeño empresarial mediante el sistema de gestión por procesos.

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, muchas de las empresas se han visto afectadas, tanto por malas prácticas como por cambio de políticas a nivel de gobierno, siendo las empresas de menor tamaño las más afectadas, por lo que es necesario que las empresas cuenten con un sistema de gestión que mejore su competitividad y eficiencia, de modo que puedan captar mayor mercado y mantener sus operaciones frente a dificultades.

Varias de las empresas no presentan una adecuada formación, sino que la mayoría son por experiencia y relaciones en el medio, por lo cual, presentan un método tradicional en sus operaciones, basado en jerarquías, sin un orden establecido, generando la disminución de recursos y poca eficacia.

El sistema de gestión por procesos se basa en la satisfacción del cliente, cumpliendo los requisitos del mismo, de una forma organizada, optimizando recursos lo que da lugar al aumento de la eficiencia.

Este sistema gestiona actividades relacionadas de la empresa de los cuales añade valor, mediante el cual se puede detectar actividades innecesarias, demoras, cuellos de botella; mediante un adecuado control por la dirección aplicando el ciclo planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA).

Home Technology, cuenta con clientes potenciales que, actualmente se encuentran en una etapa de crecimiento por lo que el levantamiento y diseño de los procesos permitirá mejorar las actividades agregando valor y competitividad en el mercado.

Por lo que es necesario que la obtención de información sea directa, para evitar la eliminación de una actividad importante, o por el contrario agregar actividades repetidas, para que al momento del diseño de los procesos cumplan con el objetivo y alcance de cada uno de los mismos, y en base a los objetivos y alcances determinar

adecuados indicadores que evalúen y sirvan de análisis por la dirección o responsables de cada proceso.

Siendo la norma internacional ISO 9001, una base tanto para el desarrollo de la investigación, como para el seguimiento, control y mejora del sistema de gestión, la cual se enfoca en la calidad, empleando procesos enfocados en el cumplimiento de requisitos de los clientes.

## **Capítulo 1.**

### **1. SITUACIÓN ACTUAL DE HOME TECHNOLOGY.**

En este capítulo se dará a conocer y se realizara un análisis tanto de los factores internos como externo que afectan a Home Technology en su desempeño comercial.

#### **1.1. Contexto interno de la empresa.**

Home Technology, es una microempresa dedicada a la comercialización de varios productos tanto como para hogares como para empresas, por los cual, se determinó, como parte del contexto interno de Home Technology; las condiciones en las que se está desarrollando, como sus proveedores, clientes y los productos con los que desarrolla su actividad económica; las bases que la definen como organización, es decir, su reseña histórica y ubicación; y finalmente, la razón de ser y las expectativas a futuro, la misión y visión de Home Technology respectivamente.

##### **1.1.1 Reseña Histórica**

El representante legal de Home Technology, luego de trabajar en una empresa familiar similar, en la cual aprendió mucho del giro del negocio, y al involucrarse en otras empresas, decide emprender en su empresa.

En el 2013 con ayuda familiar para el capital que tendría la empresa, inicia oficialmente sus actividades.

Los primeros retos de Home Technology fue calificarse como distribuidor de las diferentes marcas, ya que sin un historial de crédito los importadores no aceptaban dar un cupo para Home Technology; luego de varias reuniones varios de los distribuidores aceptaron abrir una línea para la empresa.

Inicialmente el target de mercado de Home Technology, eran las empresas del sector petrolero, pero debido a la constante caída del precio del barril que hubo hasta el año 2015, obligo a Home Technology buscar nuevos nichos de mercado.

Hoy en día uno de los principales clientes se desempeña en el sector minero.

### **1.1.2 Misión**

Somos distribuidores de las mejores marcas de electrodomésticos, lo cual nos permite garantizar a nuestros clientes productos con desempeño de calidad, precio justo y asesoría personalizada.

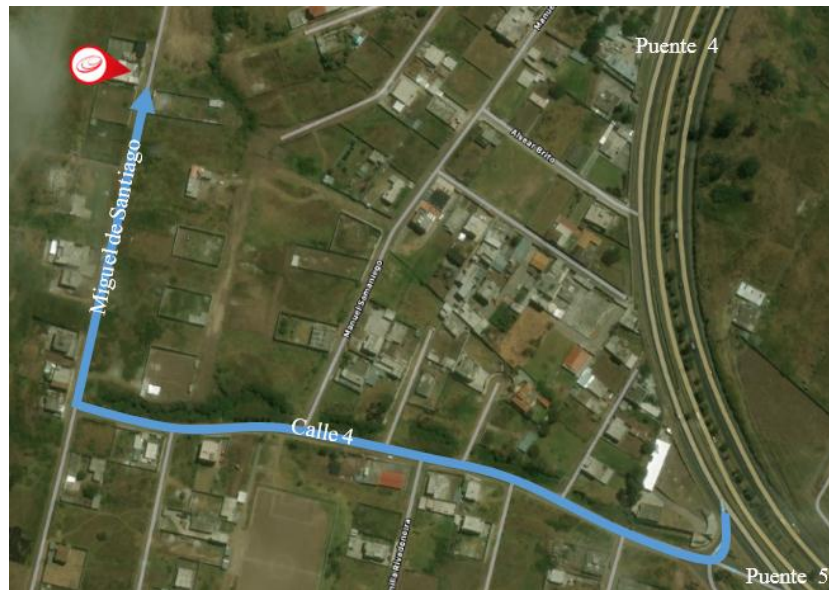
### **1.1.3 Visión**

En 2018 Home Technology será una empresa posicionada nacionalmente como una de las principales cadenas de venta de electrodomésticos y reconocida por su permanente contribución social.

### **1.1.4 Ubicación**

Home Technology, se encuentra ubicada en el Valle de los Chillo, en la calle Miguel de Santiago N9-339 y calle 4, Autopista General Rumiñahui, entre el kilómetro cuatro y cinco, como se indica en el figura 1.

**Figura 1. Ubicación Home Technology**



**Fuente:** TomTom

**Elaborado por:** Antony Pérez

En esta ubicación además de ser su oficina cuenta con bodega; Home Technology realiza sus entregas en el lugar indicado por cada cliente y a la vez recibe a transportistas seleccionados por los clientes para la entrega de productos, ya sea por el volumen se requiere de transporte que soporte cargas pesada, principalmente para el traslado a otras ciudades.

#### **1.1.5 Tipos de proveedores**

Home Technology, cuenta con dos grupos distintos de proveedores, los cuales son distribuidores directos o tienen la representación de la marca tales como Frigidaire, Indurama, LG, Mabe, Oster, Panasonic, Samsung, Sony, Whirlpool, entre otras, en Ecuador.

Home Technology, tiene relación con varias de las importadoras más grandes del país, mismas que ofrecen una gran cantidad y variedad de productos, de las cuales destacamos a:



- Importadora Tomebamba
- Gerardo Ortiz

Home Technology, también adquiere varios de los productos que ofrece al mercado en locales comerciales mismos que varían por el tipo de producto que necesita entre los cuales están:

- Cadenas de supermercados, Megamaxi, Santa Maria.
- Almacenes de productos para el hogar, Sukasa Todo Hogar, Kissu.

#### **1.1.6 Tipos de clientes**

Home Technology, inicio sus actividades económicas, enfocándose a hogares, los mismos que estén en busca de adquirir productos de calidad a un precio razonable en el mercado.

Pero también se ha enfocado en vincularse con otras empresas localizadas en el Distrito Metropolitano de Quito, a las cuales ofrece sus productos y servicios.

Dichas empresas han sido parte fundamental del desarrollo empresarial de Home Technology, las mismas que tienen giros de negocio, como es uno de las actividades principales económicas en el país, la industria de los hidrocarburos; también para el sector minero con mayor concentración en la extracción de oro, fundaciones y finalmente para una plataforma de clasificados y contenido en línea para la industria automotriz latinoamericana. (LatamAutos, 2017)

### **1.1.7 Productos y servicios de la empresa.**

Home Technology, ofrece las mejores marcas en línea blanca, como televisores, cocinas, neveras, lavadoras, secadoras, dispensadores, cámaras, blu ray, microondas, electrodomésticos como planchas, licuadoras y ollas, entre otras, al ser una empresa pequeña se ha desempeñado muy bien ampliando y diversificando sus productos al ofrecer distintos tipos de productos a varias empresas con giros de negocio totalmente diferentes.

A los mismos que ha ofrecido productos de toda clase, ya sea desde productos alimenticios para la cafetería de las empresas, hasta productos específicos para el ámbito o sector en el que se desarrolla cada una de las empresas, entre los cuales, están cocinas industriales, hornos, carpas de alta resistencia, medidores de temperatura, medidores de ph, artículos electrónicos con resistencia en condiciones extremas y artículos de ferretería.

Ofreciendo también el servicio de entrega en oficinas y bodegas de las empresas, siendo prioridad para Home Technology el cumplimiento de condiciones como calidad, cantidad y tiempo de entrega; lo que ha permitido crear una relación profesional entre las dos partes; como también el servicio de postventa ya que los productos en su mayoría cuentan con garantía y cambios, de igual forma el informar a los clientes donde adquirir repuestos y servicio técnico.

## **1.2 Contexto externo de la empresa**

El contexto externo, constituye a elementos independientes a la organización, los cuales la empresa no puede controlar, y un cambio de cualquiera de estos elementos, representara un cambio al que la entidad deberá reaccionar y tomará como una oportunidad o amenaza.

Para el análisis del macro-ambiente o contexto externo de Home Technology, se definió los factores, político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal.

### **1.2.1 Factor político**

La República del Ecuador, se encuentra en un cambio de gobierno, si bien el actual presidente representa las mismas ideas de gobierno que el anterior, se genera cierta incertidumbre, ya que no se puede afirmar que será el mismo modelo de gobierno o no habrá cambios significativos, que representen ajustes los cuales afecten al flujo económico actual.

Durante los primeros meses de gobierno del presidente de la república Lic. Lenin Moreno, se han dado varios acercamientos con diferentes gremios empresariales tales como cámaras de producción, generando una buena expectativa de mejora del sector empresarial, el cual ayudara al crecimiento económico del país, lo que no sucedió con el gobierno anterior, en el que el sector empresarial se vio perjudicado, es por lo que hay una buen predisposición de las dos partes en mejorar las condiciones.

Uno de los primeros cambios fue la emisión del decreto ejecutivo para la creación del Consejo Consultivo Productivo Tributario, el cual busca analizar planteamientos empresariales. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2017)

En varios acercamientos con representantes de los gremios empresariales y diálogos con la prensa, se ha mencionado propuestas que garanticen el crecimiento de la inversión, producción, empleo y divisas. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2017)

### **1.2.2 Factor económico**

Haciendo un análisis de un periodo en el cual el Ecuador obtuvo buenos resultados económicos es, el comprendido entre el 2006 y 2014, periodo en el cual el precio de uno de las principales fuentes de ingresos, el petróleo, subió o se mantuvo alto, Ecuador presento un crecimiento promedio del PIB de un 4,3%, lo cual da como resultado el cambio de otros indicadores macroeconómicos y microeconómicos.

En la actualidad este porcentaje se está viendo afectado debido que el precio del petróleo ha caído, y otro factor económico muy importante, la apreciación del Dólar, moneda oficial adoptado por la República del Ecuador, es baja, esto ha generado aumento en tasas económicas como, desempleo y subempleo.

En el año 2016 Ecuador sufrió un desastre natural, por lo que se aplicaron políticas para la reconstrucción de zonas afectadas.

Lo que afecto directamente al sector privado, al realizar cambios tributarios, perjudicando principalmente a la inversión extranjera, ya que no hay una estabilidad tributaria entre otros factores, lo que afecta los índices económicos, publicados por el Banco Central del Ecuador. (Banco Mundial, 2017), (Banco Central del Ecuador, 2017)

### **1.2.3 Factor social**

Home Technology, ofrece sus productos a hogares que están ubicados en la ciudad de Quito, según el último censo de población, cuenta con 2'239.191 habitantes, el 26,42% de su población se encuentra entre los 31 y 64 años, seguido de los jóvenes comprendidos entre 18 a 30 años (16,65%) y el 51,37% son mujeres y el 48,63% son hombres. (Instituto nacional de estadística y censos, 2013)

Los clientes potenciales de Home Technology son empresas; se determinó que el Ecuador es un país de micro y pequeñas empresas, donde mayor crecimiento tienen es en Quito y Guayaquil.

Del total de empresas en el país un aproximado al 40% se encuentra en Quito y Guayaquil, y de estas el 47% están en Quito.

Siendo los sectores económicos más predominantes el comercio y servicios con un 39% y 38,4% respectivamente. (Instituto nacional de estadística y censos, 2014)

#### **1.2.4 Factor tecnológico**

La tecnología ha crecido significativamente, los avances tecnológicos han sido cada vez mayores, haciendo que varios artículos y servicios sean sumamente necesarios, como es el internet de alta velocidad, y en el medio en el que esta Home Technology el desarrollo tecnológico ha sido sumamente grande que facilita el uso y el esfuerzo del consumidor.

El Ecuador en el anterior año invirtió 1,88% del producto interno bruto en innovación y tecnología. (El Telegrafo, 2016).

Home Technology, cuenta con una página web, en la cual se encuentra un catálogo de productos, noticias, consejos y contactos.

Al igual que parte del portafolio de productos que comercializa Home Technology, son electrónicos, los cuales presentan actualizaciones con mejoras que representan mejor rendimiento, diseño y versatilidad, lo que genera que los consumidores tengan un comportamiento diferente y busca adaptarse al rápido crecimiento tecnológico.

### **1.2.5 Factor ambiental**

En los últimos años, las organizaciones se han enfocado en agregar y fortalecer la responsabilidad social y ambiental, por lo que, las empresas líderes en el mercado global, cuentan con la certificación “International Organization for Standardization” (ISO) 14001, que tiene como objetivo la aplicación de un plan de manejo ambiental en todas las etapas de las empresas, es por lo cual esta certificación es tomada en cuenta con mayor concentración en el sector industrial, que no solo cumple con la reducción de las afecciones de la empresa en el ambiente, sino que a su vez genera un ahorro de recursos. (Nuevas Normas ISO, Escuela Europea de Excelencia, 2015)

Es por lo que los productos que Home Technology ofrece en el mercado cuentan con certificaciones internacionales tanto como de calidad y ambientales.

El empaque de los productos son reciclados y reutilizados dependiendo del estado en el que estos se encuentren, de igual forma los productos tecnológicos se han destacado por su eficiente consumo eléctrico.

### **1.2.6 Factor legal**

Las empresas cuentan con varias leyes a las cuales están sujetas dependiendo de la naturaleza de las mismas, por citar un ejemplo, empresas públicas y privadas.

El ente regulador y recaudador de tributos en el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, conocido por sus siglas SRI.

Otras de las entidades más importantes están el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, y el Ministerio de Relaciones Laborales, entre otras las cuales ayudan al cumplimiento y equidad en el desempeño empresarial.

Entre las leyes a las que se rige Home Technology están:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Tributario del Ecuador
- Código del Trabajo del Ecuador
- Código de Comercio del Ecuador
- Ley de Compañías

### **1.3 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**

El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, también conocido como análisis FODA, es un estudio de carácter estratégico, ya que se lo realiza tomando en cuenta la situación actual de una organización y de acuerdo a los objetivos, actuar y verificar mediante la toma de decisiones.

Este análisis, toma en cuenta cuatro factores, los mismos que son internos y externos a la organización.

Los factores internos, corresponden a las fortalezas, las cuales son los recursos o capacidades a los cuales la organización busca explotar, mantener y fortalecer; y las debilidades que representan los factores negativos de la entidad, características las cuales deben ser reducidas o eliminadas. (Espinosa, 2013)

Los factores externos, corresponden a las oportunidades, que son factores que la organización puede optar, las cuales generarán mejoras; y las amenazas que al igual que

en el factor interno son aspectos negativos, los cuales pueden afectar el desempeño de la empresa. (Espinosa, 2013)

El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se representa en una matriz, en la que interactúan los factores internos y externos; positivos y negativos de cada factor, como se realizó la matriz para Home Technology en la Tabla 1.

**Tabla 1. Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Alta diversidad en sus productos</li> <li>· Comunicación con sus clientes</li> <li>· Conocimiento de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Falta de un inventario</li> <li>· Capital para nuevas inversiones</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Diversificación en el mercado</li> <li>· Clientes potenciales en crecimiento</li> <li>· Relaciones con posibilidad de captar mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Políticas de pago de sus clientes ha cambiado por la situación económica del país</li> <li>· Incremento de competidores</li> </ul>

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 1.3.1 Fortalezas

- Alta diversidad en sus productos.

Home Technology, en vista a las reformas establecidas en los últimos tres años, mismas que tienen que ver con restricciones e incremento en valores arancelarios, entre otros factores, lo que ha generado muchos inconvenientes en el sector empresarial, por lo que Home Technology, ha aumentado los productos los que ofrece en el mercado y los que podría seguir aumentando en el transcurso del ejercicio.



- Comunicación con sus clientes.

Home Technology, mantiene una comunicación eficiente con sus clientes ya sea por correo, llamadas telefónicas, mensajes de texto y de forma personal, dando información y ofreciendo soluciones al instante, mediante una comunicación directa y abierta, incluyendo a posibles clientes, los cuales en ocasiones solo necesitan información de sus productos los cuales han sido adquiridos en otras casas comerciales.

- Conocimiento de mercado

Home Technology, cuenta con amplio conocimiento del mercado para la realización de adquisición y abastecimiento de productos, mediante el cual permite mantener precios altamente competitivos si necesidad de disminuir la calidad característica fundamental de los productos que ofrece al mercado.

### **1.3.2 Oportunidades**

- Diversificación en el mercado.

Home Technology, ha mantenido una excelente relación profesional con sus clientes potenciales, los cuales se han convertido en la principal atención de la empresa, pero Home Technology está en busca de crecimiento y posicionamiento en el mercado.

- Clientes potenciales en crecimiento

Dos de los clientes potenciales de Home Technology, debido a la actividad económica en la que se desempeñan, no se han visto afectados económicamente y

se han abierto más campo en el mercado, siendo para Home Technology, una mayor participación y crecimiento junto a sus clientes potenciales.

- Relaciones con posibilidad de captar mercado

Home Technology, cuenta con buenas relaciones personales con varias personas que están involucradas en el medio empresarial y/o que forma parte de equipos de trabajo en los que se requiere la adquisición de varios de los productos que Home Technology comercializa, siendo una ventaja y posible mayor captación de mercado.

### **1.3.3 Debilidades**

- Falta de un inventario.

Home Technology, no cuenta con todos los productos que ofrece al mercado en su inventario, si no que la mayor parte de sus productos son adquiridos previamente a su entrega y aprobación de los mismos por los clientes, antes de una selección de varias opciones presentadas por Home Technology, asegurando la conformidad del cliente.

- Capital para nuevas inversiones

Home Technology, cuanta con un capital de trabajo óptimo para responder de manera adecuada a los clientes con los que actualmente cuenta, pero dicho capital, no es suficiente para agrandar su participación en el mercado, a no ser de adquirir financiamiento con tasas de interés elevadas, sin haber realizado un estudio de factibilidad de ingresar en nuevos mercados.

#### **1.3.4 Amenazas**

- Políticas de pago de sus clientes ha cambiado por la situación económica del país.

Muchas de las empresas se ha visto afectada por la presente situación económica que atraviesa el país, lo que ha dado como consecuencia que las empresas tomen acciones de protección, por lo cual varias de las empresas han cambiado sus políticas de pago extendiendo el tiempo de pago a sus proveedores, lo cual genera a Home Technology, una falta de su capital de trabajo y reducir su liquidez.

- Incremento de competidores

Debido a la situación económica del país, muchas de la empresas de han visto obligadas a reducir su personal, varias de las cuales han visto la oportunidad de emprender en un negocio propio, generando un aumento de competidores, que la mayoría de estos se mantienen en el giro de negocios en el que se encontraban.

## **Capítulo 2.**

### **2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE HOME TECHNOLOGY**

La identificación de los procesos, ayudará a conocer y entender el funcionamiento de Home Technology, mediante la cual, se obtendrá con detalle la operación de cada proceso, que permite desenvolverse en el campo empresarial a Home Technology, tales como actividades, tareas, responsables y estructura de cada uno.

#### **2.1. Levantamiento de información**

El levantamiento de información, se lo realizo mediante entrevistas y observación de los procesos con el Gerente de Home Technology el Ing. Andrés Pérez, los mismos que consiste en:

- Entrevista mediante una serie de preguntas abiertas, las que por lo general son preparadas con el objetivo de conocer a profundidad un tema específico, en el transcurso de la entrevista se puede presentar interrogantes, en el levantamiento de información se emplea la entrevista narrativa, la cual el entrevistado describe el proceso.
- Observación en este método, se está presente en el momento en el que se está realizando el proceso, con la combinación de la observación estática que se refiere a la descripción de lo que se está realizando.

### **2.1.1 Proceso de Gestión de ventas**

Home Technology, recibe una notificación vía correo electrónico del cliente, en el mismo que consta, la información del producto que el cliente requiere, la cual es denominada tanto como para el cliente como para Home Technology, como Solicitud de Compra.

Home Technology evalúa el pedido del cliente, y verifica si dispone de dicho producto, en el caso de tener disponible en su inventario, se revisa en su sistema los datos del producto; si no se dispone el producto solicitado por el cliente, el vendedor analiza la solicitud de compra y los proveedores de Home Technology o donde lo puede adquirir, ya que Home Technology, no cuenta con un inventario.

Una vez realizada a selección de los proveedores el vendedor, envía por correo electrónico y de forma individual, una solicitud de compra a tres diferentes proveedores; en el que se especifica el producto o similar al solicitado por el cliente y realiza un llamada cada proveedor para confirmar la recepción de la solicitud, en el caso de no haber recibido el correo, se confirma los datos con el proveedor y se reenvía el correo.

Una vez recibida las cotizaciones por parte de los proveedores, se evalúa, precio, tiempo de entrega, cumplimiento del proveedor en compras anteriores y el vendedor prepara una cotización para el cliente, cumpliendo políticas y requerimientos del cliente y envía la propuesta o cotización, incluyendo ficha técnica del producto y fotos.

Generalmente Home Technology, ofrece el mismo producto solicitado, pero de igual forma presenta su propuesta de productos similares dependiendo de las necesidades del cliente.

Y finalmente espera por una respuesta de parte del cliente.

#### **2.1.1.1 Objetivo del proceso**

Efectuar una correcta comercialización de productos mediante el cumplimiento de requerimientos de los clientes e incrementar el nivel de ingresos de Home Technology.

#### **2.1.1.2 Alcance del proceso**

Implica la solicitud del cliente y la respuesta del vendedor mediante una propuesta, cumpliendo los requisitos del cliente.

#### **2.1.1.3 Políticas del proceso**

- Para de enviar una cotización al cliente, se debe analizar por lo menos tres cotizaciones de diferente proveedor.
- Se cotizara únicamente el producto solicitado por el cliente, excluyendo esta disposición, si el cliente solicita un producto de características similares o se adapte a sus requisitos.

#### **2.1.1.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Vendedor
- Cliente
- Proveedor

#### **2.1.1.5 Terminología del proceso**

- **Cotización.-** Es un documento, mediante el cual, se realiza una oferta, en la que se detalla, precio, cantidad, detalle, y datos de la entidad o persona que solicita

- **Ficha Técnica.-** Es un documento, que indica las características de un producto, como, dimensiones, resistencia, usos, entre otros, el mismo que es realizado por la marca del producto.
- **Fotos.-** Imágenes de un producto, que facilite la decisión al cliente y conocer el producto que Home Technology está ofreciendo.
- **Inventario.-** Cantidad de un producto, que Home Technology, dispone y puede ser vendido.
- **Solicitud de Compra.-** Documento emitido por el cliente, en el cual detalla su requerimiento, es decir, en este documento incluye los requisitos del cliente.

### **2.1.2 Proceso de Gestión de compras**

Una vez recibida la aceptación del Cliente, la misma debe ser por correo electrónico en el que se adjunta una o varias órdenes de compra (PO), solo en el caso de que el cliente necesite un producto o un pedido completo de manera urgente se accederá a la aceptación del cliente vía llamada telefónica.

El vendedor, vuelve a confirma con el proveedor seleccionado, la cantidad disponible y si los precios se mantienen, ya que muchas veces el proceso de aceptación de una propuesta por parte de los clientes puede tomar más tiempo que otras.

En dicho tiempo que los clientes tardan en la aceptación, se puede generar cambios por parte de los proveedores; por lo general, en cuestión de “stock”, ya que la forma de pago y precios se mantienen, los mismos que son parte de la cotización del proveedor, mismos que respetan las condiciones a pesar del tiempo por la relación comercial y profesional que mantiene Home Technology.

Si el proveedor seleccionado cuenta con el producto, se realiza la compra. Si hay algún inconveniente con el proveedor, se compra la cantidad que tenga disponible y las unidades que el proveedor no tiene, se adquiere donde el siguiente proveedor.

El vendedor se dirige donde el o los proveedores seleccionados, dependiendo el caso; y realiza la compra del producto, si hay irregularidades en la compra, es decir marca, cantidad, precio o disponibilidad, el vendedor presenta la cotización emitida por el proveedor, si el proveedor no realiza la corrección, se adquiere solo los productos que cumplen con la orden de compra y los productos que el proveedor no puede mantener las mismas condiciones, se evalúa y compra de las anteriores propuestas o cotizaciones; es decir las cotizaciones emitidas por los proveedores previo al envío de la cotización al cliente.

El vendedor selecciona al proveedor, tomando en cuentas las cotizaciones, las emitidas por los proveedores y la que Home Technology envió a su cliente, las mismas que se debe ajustar a los requisitos del cliente y al precio pactado.

Y finalmente realiza la compra, en la cual el vendedor revisa el producto y recibe la factura que respalda la compra, la cual se archiva y envía al proceso “contabilidad”.

#### **2.1.2.1 Objetivo del proceso**

Garantizar un abastecimiento de productos eficiente teniendo en cuenta los requisitos del cliente y necesidades internas de Home Technology.

#### **2.1.2.2 Alcance del proceso**

En el proceso el vendedor tomando en cuenta la orden de compra del cliente adquiere de manera eficiente los productos que serán comercializados.



### **2.1.2.3 Políticas del proceso**

- No se realizara ninguna compra, si el cliente no ha enviado una orden de compra o un correo electrónico, el cual respalde la aceptación de compra.
- No se comprara ningún producto que exceda el precio establecido en la orden de compra, solo en el caso de no haber disponible un proveedor que se ajuste al precio.
- Siempre se cumplirá con los requisitos del cliente y con la cotización enviada.

### **2.1.2.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Vendedor
- Cliente
- Proveedor

### **2.1.2.5 Terminología del proceso**

- **Crédito.-** Periodo de tiempo, el cual el vendedor otorga al consumidor, para realizar el pago total o parcial.
- **Irregularidades en la compra.-** Home Technology, identifica a irregularidades en la compra, cuando el proveedor realiza un cambio de condiciones a la propuesta realizada o incumplimiento de requisitos.
- **Orden de Compra (PO).-** Documento emitido por el cliente, mediante el cual, acepta la propuesta presentada y confirma su compra.

- **Stock.-** La cantidad que tiene el proveedor disponible para la venta de un determinado producto.

### **2.1.3 Proceso de Gestión de distribución**

Una vez recibida la orden de compra, emitida por el cliente, en el proceso “Gestión de Compra”, el vendedor, envía un correo electrónico al cliente, en el que indica el día de entrega y en el caso que el o los productos requieran un tratamiento diferente de almacenaje y/o distribución, ya sea por tamaño u otra característica, el cliente confirma el día y lugar de entrega de los productos; solo en el caso de productos que comprenden un alto volumen, es decir ocupa mucho espacio de almacenamiento, el cliente envía un correo electrónico indicando que un transportista retirará el pedido en las bodegas de Home Technology.

Si no se ha recibido un correo de respuesta del cliente, el vendedor se comunicara con el cliente vía telefónica y coordina la entrega y solicitara dicha información vía correo electrónico.

En la oferta que realiza Home Technology se especifica el tiempo de entrega, el mismo que siempre se cumple, en el caso de que este tiempo no se cumpla, se envía una notificación por correo al cliente indicando que el producto se entregara antes o después del tiempo establecido.

Si el cliente confirma la entrega de manera regular, el vendedor verifica cada uno de los productos, revisando que estos no tengan ningún defecto y comprobando con el cliente que es el producto solicitado y si es el que realmente requiere.

Si el cliente acepta el producto, el vendedor entrega al cliente una guía de remisión original y él conserva las copias las cuales se envían al proceso “Gestión de facturación”.

Si el cliente no está conforme con el producto, o en la revisión del mismo se encuentra algún defecto, se entrega los otros materiales y se hace el cambio del producto lo más rápido posible.

Previo a la comunicación con el proveedor para realizar el cambio de los productos defectuosos u no aceptados.

Una vez realizado el cambio del producto se realiza la entrega.

En el caso que el cliente decida enviar un transportista, que generalmente es un camión o una plataforma, para lo cual los productos son embalados, para evitar golpes o deterioro durante el traslado del pedido.

Previo a la entrega y carga del pedido, el vendedor, realiza un informe de entrega detallando, los productos enviados y la manera en que está distribuida el envío, el vendedor entrega al transportista una guía de remisión original y él conserva las copias las cuales se envían al proceso “Gestión de facturación”.

El vendedor finaliza la entrega enviando por correo electrónico el informe de entrega y la guía de remisión firmada por el transportista.

Generalmente los clientes cuentan con un punto fijo donde se realiza la entrega de los productos, sean estas oficinas, bodegas, compañías de transportes aliadas o en caos específicos lugares preestablecidos por el cliente.

Los clientes potenciales de Home Technology no cuentan con horario específico para la recepción de material, por lo que Home Technology antes de realizar la entrega se comunica con el cliente o con el responsable de la compra para recepción del mismo.

#### **2.1.3.1 Objetivo del proceso**

Realizar la entrega de productos solicitados por el cliente, agregando valor y manteniendo una relación comercial con el cliente.

#### **2.1.3.2 Alcance del proceso**

Cuando el cliente confirma el lugar de recepción de los productos el vendedor se encarga de realizar la distribución de los mismos.

#### **2.1.3.3 Políticas del proceso**

- Los pedidos que contengan, más de un ítem, serán entregados, cuando se disponga todos los ítems, solo en caso de solicitud de un ítem de manera urgente por parte del cliente, se entregara el pedido de forma separada.
- Todos los productos que serán entregados, deberán estar embalados, para proteger el producto durante el traslado y garantizar el buen estado del mismo al momento de recepción del cliente.

#### **2.1.3.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Vendedor
- Cliente
- Transportista
- Proveedor

### 2.1.3.5 Terminología del proceso

- **Embalar.-** Actividad que se realiza con el fin de proteger al producto de golpes y deterioro en el momento de carga y transporte del mismo, por lo general se lo realiza con cartón, cinta adhesiva y plasto “stretch”.
- **Guía de remisión.-** Documento mediante el cual Home Technology, respalda el traslado de sus productos y la entrega de los mismos.
- **Informe de entrega.-** Documento generado por el vendedor, en el que detalla el envío de productos, como la cantidad de bultos o cajas enviadas, distribución en el camión y fotos.
- **Producto con defecto.-** Golpe, deterioro o marca que tenga en producto que indique maltrato, es decir que no se encuentre en condiciones para ser entregado al cliente.
- **Tiempo de entrega.-** Periodo en el cual se debe cumplir con la entrega total, a partir de la recepción de la orden de compra.

### 2.1.4 Proceso de Gestión de facturación

Varios de los clientes de Home Technology, cuentan con un proceso contable muy estricto, el cual exige a sus proveedores que la entrega de documentos con validez contables (facturas), sean entregados hasta una fecha establecida.

Una vez recibida la orden de compra, en el proceso “Gestión de Compra”, y la recepción de material, la cual es emitida por el cliente vía correo electrónico, si la recepción de material no ha sido recibida, el vendedor solicita al cliente la emisión del

este documento, cuando el vendedor ha recibido tanto la orden de compra como la recepción de material, las imprime, las mismas que serán adjuntadas a la factura.

En el proceso “Gestión de distribución” se envía las guías de remisión, ya sea firmada por el cliente o firmada por el transportista, dependiendo el caso, las cuales respaldan la entrega y conformidad del cliente.

En el caso de no tener un algún documento ya sea, orden de compra, recepción de material o guía de remisión, el vendedor, deberá imprimir los correos que respalden la venta y entrega del o los productos.

Con todos los documentos de respaldo el vendedor, realiza la factura, verificando la orden de compra y la guía de remisión, y adjunta los documentos de respaldos emitidos por el cliente, orden de compra y recepción de material, y los emitidos por Home Technology, guía de remisión, y de ser el caso los correos de respaldo.

El vendedor, se dirige al establecimiento en el cual el cliente realiza la recepción de facturas, los clientes cuantas con oficinas matrices en el Distrito Metropolitano de Quito.

En el momento de la entrega de la factura el vendedor, revisa con la persona encargada de recepción de facturas; los documentos emitidos por el cliente, orden de compra y recepción de material, y los documentos emitidos por Home Technology, factura y guía de remisión; los mismos que deben coincidir en información, en el caso de cumplir con todos los requisitos de facturación, el vendedor, entrega la factura original y conserva las copias, las cuales deben tener sello y firma de la persona encargada de la recepción de facturas.

En el caso de no cumplir con los requisitos de facturación, el mismo que genere desconformidad, se realiza el cambio de factura.

Y finalmente el vendedor archiva la factura, ya sea, si fue recibida por el cliente o anulada y envía a proceso “Contabilidad”.

#### **2.1.4.1 Objetivo del proceso**

Mantener un registro con validez tributaria, de la venta y distribución de los productos que ofrece en el mercado Home Technology.

#### **2.1.4.2 Alcance del proceso**

Este es el proceso final de la operación comercial que realiza Home Technology, en el cuál el vendedor presente documentos de respaldo al cliente.

#### **2.1.4.3 Políticas del proceso**

- Cumplir con el proceso de recepción de facturas de los clientes, ya sea en horario y disposiciones y políticas de recepción de cada uno de los clientes
- Toda factura debe incluir los documentos de respaldo emitidos tanto como por el proveedor como por Home Technology.

#### **2.1.4.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Vendedor
- Cliente

#### **2.1.4.5 Terminología del proceso**

- **Correos de respaldo.-** Intercambio de información, entre el vendedor y el cliente, en la cual el cliente confirma la compra de uno o varios productos, los mismo que son de sustento cuando no se tiene una orden de compra.
- **Recepción de material.-** Documento emitido por el cliente, mediante el cual sirve de respaldo de recepción y aceptación de productos entregados por los distintos proveedores.

#### **2.1.5 Proceso de Gestión de pago a proveedores**

El proceso “Contabilidad”, recibe las facturas emitidas por clientes y por Home Technology, por lo cual el proceso de “Contabilidad” envía un correo electrónico indicando la fecha de vencimiento de facturas, y en el mismo se adjunta la factura.

El periodo de crédito que Home Technology tiene con sus proveedores, es desde pago contra factura y hasta 30 días después, hay que mencionar que Home Technology realiza sus pagos a tiempo inclusive los realiza antes que se cumpla el plazo.

El vendedor informa al gerente, acerca del pago que hay que realizar, enviando la factura y detallando en el correo; proveedor, valor a cancelar y detalle de la compra.

El vendedor espera la aprobación del pago por parte de la gerencia.

Si el gerente acepta el pago al proveedor, el vendedor envía un correo electrónico al proveedor, informando la realización del pago, adjuntando la factura que será cancelada.

Posterior a la notificación enviada al cliente, el vendedor solicita al gerente el cheque con el cual se pagara al proveedor, cuando el vendedor recibe el cheque, se dirige donde el proveedor a realizar el pago.



Una vez realizado el pago al proveedor, el vendedor envía al proceso “Contabilidad” un correo informando el pago realizado con datos del mismo y copia del cheque entregado al proveedor.

En el caso de que gerencia no apruebe el pago, el vendedor deberá notificar al proveedor, mediante correo electrónico e informar cuando se realizará el pago.

La mayor parte de las facturas emitidas por proveedores se paga con cheque y en casos especiales se los realiza con tarjeta de crédito o transferencia; respetando las políticas de cada proveedor y condiciones a las que estén sujetas cada compra realizada.

#### **2.1.5.1 Objetivo del proceso**

Realizar el pago de obligaciones, cumpliendo con plazos establecidos y mantener relaciones y créditos con los diferentes distribuidores y proveedores.

#### **2.1.5.2 Alcance del proceso**

El proceso lo cumple el vendedor y el gerente, al realizar el pago de la compra de los productos que comercializa Home Technology, al vencimiento o cumplimiento del plazo de cada proveedor.

#### **2.1.5.3 Políticas del proceso**

- Todos los pagos se realizarán con cheque, solo si la política del proveedor no lo permite, se pagará con otro medio ya sea mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o efectivo.
- Todo pago a proveedor con el que se mantenga crédito, se cumplirá con el plazo establecido y de ser posible se pagará antes, con el fin de fortalecer las relaciones con el proveedor.

- Todo cheque debe ser llenado completamente por el gerente.

#### **2.1.5.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Gerente
- Vendedor
- Proveedor

#### **2.1.5.5 Terminología del proceso**

- **Detalle de compra.-** Información detallada , para el conocimiento del gerente y otros involucrados, de toda la operación de Home Technology, es decir incluye información de la gestión de compra y venta como que se compró, a quien se comprado, para quien se compró y el valor de la compra.
- **Valor a cancelar.-** Es el valor, cifra o monto, por el cual será realizado el pago al proveedor una vez descontado de haber notas de crédito o valores a favor de Home Technology.
- **Vencimiento de facturas.-** Fecha en la que se cumple el periodo de crédito otorgado por proveedor y en la que Home Technology debe efectuar el pago de la misma.

#### **2.1.6 Proceso de Contabilidad**

Cada documento generado por Home Technology y recibido de sus clientes, son archivados en carpetas, separados por la naturaleza del documento.

El proceso “Contabilidad”, recibe las facturas emitidas por Home Technology por parte del proceso “Gestión de Facturación”, a las mismas que se las archiva siguiendo la secuencia numérica de las facturas.

Mientras que de proceso “Gestión de Compra”, se recibe facturas emitidas por proveedores, facturas de gastos y otros consumos, que se ha realizado durante el mes.

Las carpetas son revisadas, en el caso de faltar facturas, el gerente solicita a cada proceso ya sea “Gestión de facturación” y/o “Gestión de compra”, las facturas que no constan en cada carpeta, facturas emitidas y/o facturas recibidas.

Cuando las carpetas estén completas, se registra en una base de datos, todo lo que genere ingresos, como ventas, y los egresos es decir gastos y consumos.

En esta base de datos, consta toda la información relacionada a cada operación, es decir, descripción, monto, proveedor o cliente, fecha de cobro o pago respectivamente, por lo que el proceso “Contabilidad” envía al proceso “Pago a proveedores” la factura y datos de la misma cuando esta está por caducarse.

Días antes de terminar el mes contable, las carpetas de ingresos y egresos, son llevadas por el gerente a un centro de contabilidad aliado a Home Technology, en el cual se realiza las declaraciones y demás tareas contables y tributarias.

Una vez recibida una notificación de la empresa encargada de la contabilidad, en la que informan que la declaración está realizada adjuntando el comprobante de pago.

El gerente imprime el comprobante de pago y se dirige a una entidad financiera a realizar el pago.

Finalmente se acerca al centro de contabilidad aliado a Home Technology para retirar las carpetas de ingresos y egresos, recibe la factura de los servicios contables, realiza el pago de la misma y archiva la factura en el mes correspondiente.

#### **2.1.6.1 Objetivo del proceso**

Cumplir con las condiciones tributarias implantadas en Ecuador y a la vez conocer el estado en el que Home Technology se encuentra a nivel empresarial.

#### **2.1.6.2 Alcance del proceso**

Proceso mediante el cual el gerente mantiene el control de los movimientos de Home Technology y el cumplimiento legal mediante la presentación de documentos contables para el pago de tributos.

#### **2.1.6.3 Políticas del proceso**

- Todos los documentos generados por Home Technology, deben ser archivados en orden, siguiendo la enumeración de cada documento incluyendo documentos que hayan sido anulados.
- Cada tipo de documento, debe tener una carpeta diferente.
- Las facturas recibidas por Home Technology, deben ser archivadas de acuerdo la fecha que indica la factura.

- Las facturas electrónicas deben ser impresas y archivadas el día de la emisión de la misma.
- La base de datos en la que consta los ingresos y egresos efectuados por Home Technology, se debe actualizar cuando se haya realizado cualquier operación que generen un movimiento tanto en los ingresos como en los egresos.

#### **2.1.6.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Gerente
- Proceso de Gestión de Compra
- Procesos de Gestión de Facturación
- Centro de contabilidad aliado a Home Technology

#### **2.1.6.5 Terminología del proceso**

- **Documento.-** Todo documento de soporte autorizado por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI) como facturas, retenciones, guía de remisión entre otros.
- **Gastos y otros consumos.-** Compras que se ha realizado durante el periodo, las cuales no son parte del giro de negocio de Home Technology.
- **Mes contable.-** Periodo comprendido de un mes del cual se realiza la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mediante el ente regularizador Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI).

### **2.1.7 Proceso de Revisión y control**

El gerente recibe una notificación del cliente, en la cual indica una desconformidad, de la cual el gerente revisa y analiza las causas de la desconformidad.

Si la desconformidad se presenta por el producto el gerente realiza un comunicado al proveedor indicando la desconformidad, en caso de recibir una respuesta del proveedor, ya que se pueden generar defectos en la fabricación del producto o por alguna falla relacionada directamente con el proveedor, el gerente al tener presente la desconformidad del cliente, actualiza la base de datos de proveedores indicando la desconformidad presentada, luego el gerente se comunica con el cliente y envía mediante una resolución de acción correctiva, una solución a la desconformidad del cliente, mientras que a los procesos “Gestión de compras” y ”Gestión de distribución” se envía una resolución de acción preventiva, en la que incluye cambio de mejora.

Si la desconformidad es por parte de otro proceso que no involucre al producto el gerente confirma la desconformidad con los procesos “Gestión de venta” o “Gestión de facturación”, los cuales responden y el gerente analiza las posibles soluciones y una vez realizadas los cambios y mejoras envía a cada proceso la resolución de acciones preventivas.

Finalmente evalúa periódicamente los procesos y cambios realizados.

#### **2.1.7.1 Objetivo del proceso**

Verificar y corregir los inconvenientes presentados en los procesos de Home Technology, lo que permitirá agregar valor.

#### **2.1.7.2 Alcance del proceso**

La dirección mediante el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar, busca mejorarla eficiencia del sistema de gestión.

#### **2.1.7.3 Políticas del proceso**

- Las revisiones y consulta de inconvenientes, desconformidades o sugerencias, se realizaran en un periodo de tiempo de máximo dos meses.
- Se analizaran los inconvenientes o desconformidades relacionados directamente con el producto como prioridad.
- Las correcciones y mejoras presentadas y/o implementadas deben garantizar la reducción significativa de desconformidades.
- Se seguirá los lineamientos de control y revisión por la dirección enunciados en la norma ISO 9001.

#### **2.1.7.4 Responsables e involucrados en el procesos**

- Gerente
- Proceso de Gestión de ventas
- Proceso de Gestión de compras
- Proceso de Gestión de distribución
- Proceso de Gestión de facturación
- Clientes
- Proveedores

### 2.1.7.5 Terminología del proceso

- **Acción correctiva.-** Solución ante una desconformidad, la cual en Home Technology, solo se envía al cliente, de forma de corregir la desconformidad de forma breve y eficaz.
- **Acción preventiva.-** Medida que se toma ante una no conformidad, la cual la implementación de acciones buscan eliminar las desconformidades.
- **Desconformidad.-** Acciones o eventos que implique el no cumplimiento de los requisitos del cliente y de los procesos internos de Home Technology.

## 2.2 Elaboración de diagramas de procesos

Para Home Technology, se definió los siguientes grupos de procesos:

- Procesos Estratégicos
- Procesos Operacionales o Misionales
- Procesos de Apoyo

### 2.2.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos, son los que por su naturaleza son realizados por la dirección de la organización, entre las actividades principales de los procesos estratégicos están, planificación, evaluación, control, medición y seguimiento, de las cuales permite a la dirección la toma acertada de decisiones, mismas que agregaran valor a la empresa y al cliente. (Velasco, 2010, págs. 109-101)

Home Technology, cuenta con un proceso estratégico denominado, Revisión y Control.



### **2.2.2 Procesos Operacionales o Misionales**

Una breve definición de los procesos operacionales o misionales, todos aquellos procesos que agregan valor y están relacionados directamente con la actividad principal que realiza la empresa, la misma que orientada al cliente. (Velasco, 2010, págs. 107-108)

Tomando en cuenta la definición, los procesos Operacionales o misionales de Home Technology son los siguientes:

- Gestión de ventas
- Gestión de distribución
- Gestión de facturación

### **2.2.3 Procesos de Apoyo**

La función principal de los procesos de apoyo es dar soporte a otros procesos, principalmente a los procesos operacionales o misionales. (Velasco, 2010, págs. 108-109)

Los procesos de apoyo de Home Technology son:

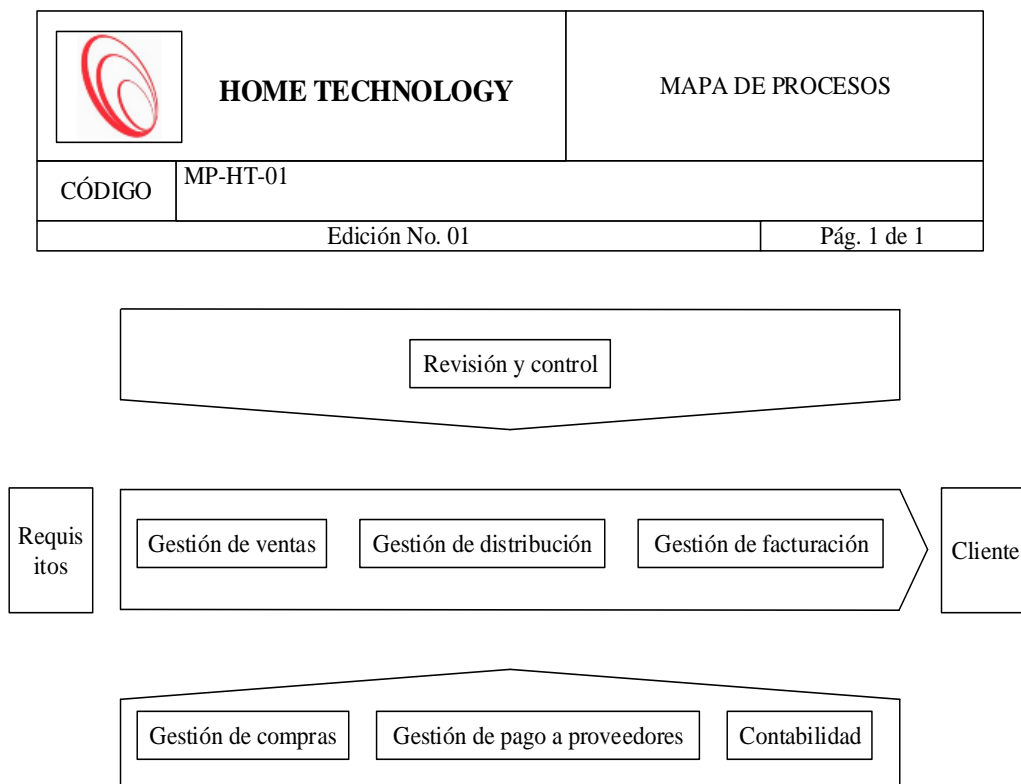
- Gestión de Compra
- Gestión de pago a proveedores
- Contabilidad

#### 2.2.4 Mapa de Procesos

El mapa de procesos, es una muestra gráfica, en el que esta representados los procesos de a empresa, de su orientación al cliente, a la vez que se puede observar la interrelación de los diferentes tipos de procesos.

En la Figura 2, se indica los procesos de Home Technology, los mismos que están separados por niveles, teniendo como, entrada los requisitos del cliente, como salida el producto y como resultado un cliente satisfecho.

**Figura 2. Mapa de procesos**




**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

## 2.3 Inventario de procesos

La codificación de cada proceso de Home Technology, se realizó tomando en cuenta las iniciales del proceso, seguido de “HT” que representan las iniciales de Home Technology y por último el número de versión del proceso, como se está implementando el sistema de gestión por procesos todos los procesos presentan la siguiente codificación numérica “01”; como se muestra en la figura 3:

**Figura 3. Inventario de procesos.**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	<b>INVENTARIO DE PROCESOS</b>
	Procesos: Estratégico, Operacionales o Misionales y de Apoyo	
Edición No. 01		Pág. 1 de 1

Tipo de proceso	Código	Nombre del Proceso
P. Estratégico	RCHT-01	Revisión y Control
P. Operacional o Misional	GVHT-01	Gestión de Ventas
P. Apoyo	GCHT-01	Gestión de Compras
P. Operacional o Misional	GDHT-01	Gestión de Distribución
P. Operacional o Misional	GFHT-01	Gestión de Facturación
P. Apoyo	PPHT-01	Gestión de Pago a Proveedores
P. Apoyo	CHT-01	Contabilidad

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

## **Capítulo 3.**

### **3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE HOME TECHNOLOGY**






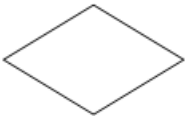

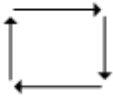
En la descripción y análisis de los procesos, se realizará la estructura de los procesos, tomando en cuenta la información obtenida en el capítulo anterior, de la cual se elaborará un diagrama de flujo, indicadores de procesos y manual de procedimientos.

#### **3.1 Elaborar los diagramas de procesos**


Los diagramas de procesos, representan gráficamente las operaciones de cada proceso, de manera ordenada y en secuencia de cada actividad, incluyendo el responsable de cada actividad

Una vez realizado el levantamiento de información de los procesos de Home Technology, se realizó un diagrama de flujo por cada proceso. Los mismos que están representados bajo la simbología de las normas American National Standard Institute (ANSI), los cuales se describe en la tabla 2.

**Tabla 2. Simbología utilizada**

<b>Símbolo</b>	<b>Representación</b>
	<b>Inicio / Fin</b> Se utiliza para señalar el inicio y final del diagrama.
	<b>Actividad</b> Indica una actividad realizada en el proceso y su responsable.
	<b>Entidad Externa</b> Representa una persona o entidad diferente a la dueña del proceso.
	<b>Documento</b> Representa a todo archivo de sustento físico.
	<b>Base de Datos</b> Representa a todo archivo de sustento digital.
	<b>Decisión</b> Indica alternativas dentro del proceso.
	<b>Conector</b> Indica el vínculo en las actividades del proceso.
	<b>Conectores</b> Indican la dirección y continuidad del proceso.

**Tabla 3. (Continuación)**

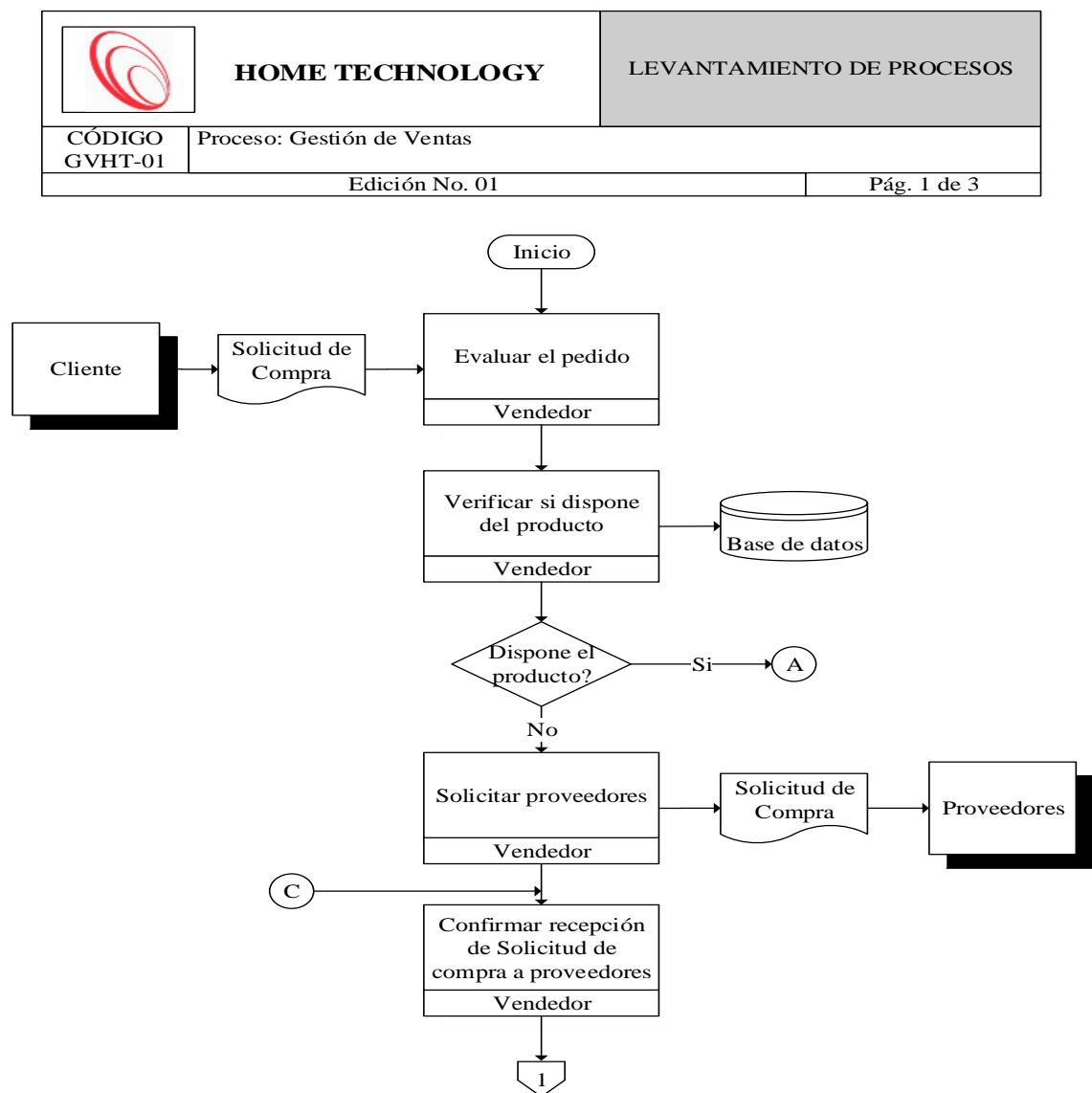
	<p><b>Conector de Pagina</b></p> <p>Indica continuación del grafico en otra hoja.</p>
---	---

**Fuente:** American National Standard Institute (ANSI)


**Elaborado por:** Antony Pérez

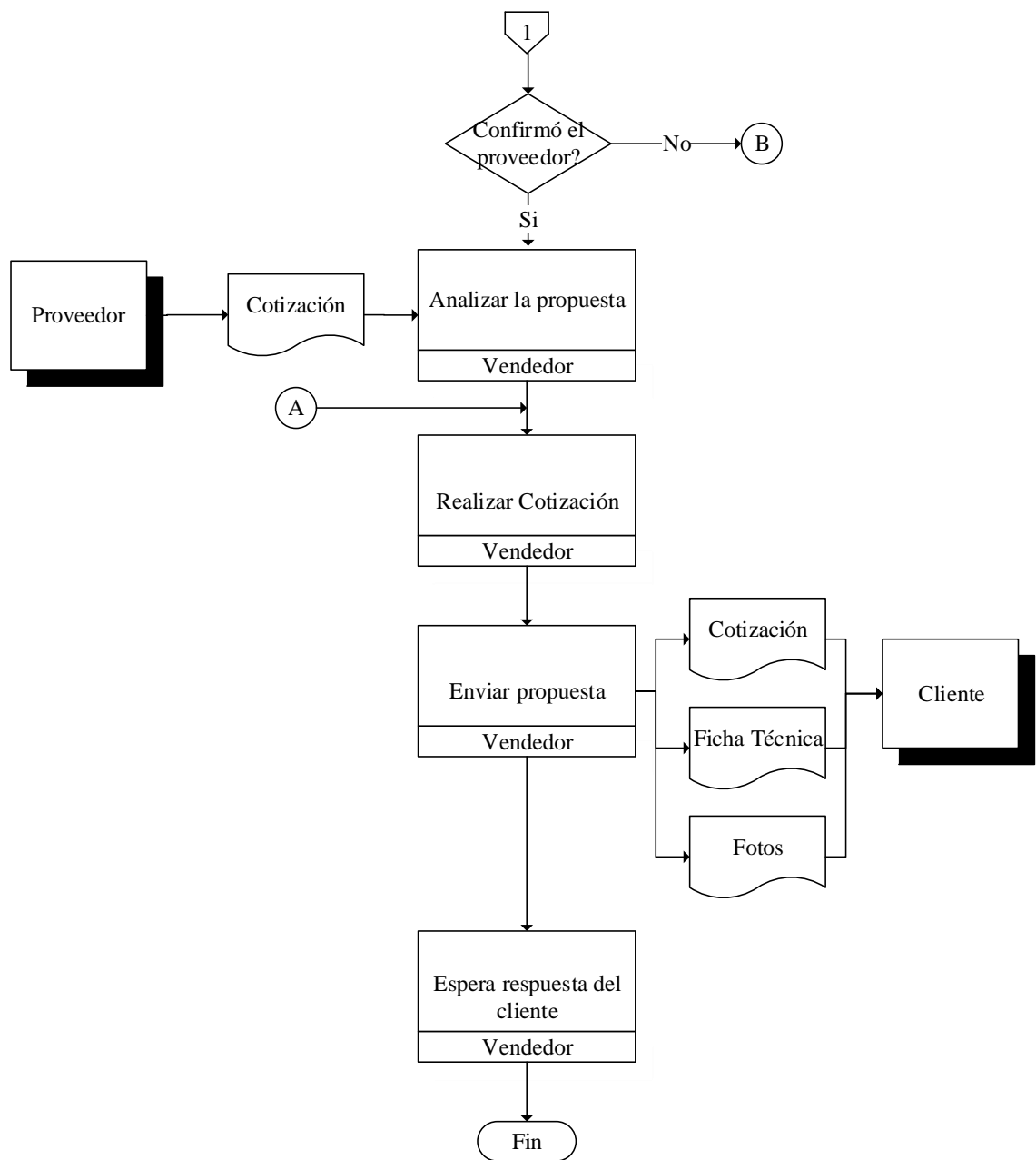
### 3.1.1 Proceso de Gestión de ventas

**Figura 4. Diagrama de flujo Gestión de ventas**




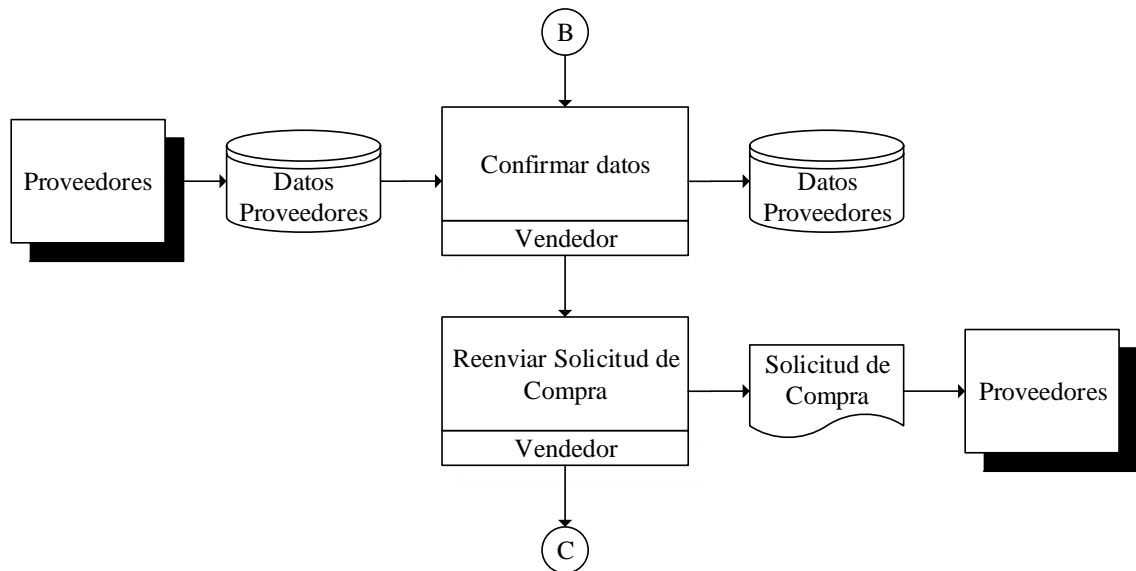
**Figura 4 (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
CÓDIGO GVHT-01	Proceso: Gestión de Ventas	
Edición No. 01		Pág. 2 de 3



**Figura 4 (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>
<b>CÓDIGO</b> GVHT-01	<b>Proceso:</b> Gestión de Ventas	
<b>Edición No.</b> 01		<b>Pág.</b> 3 de 3



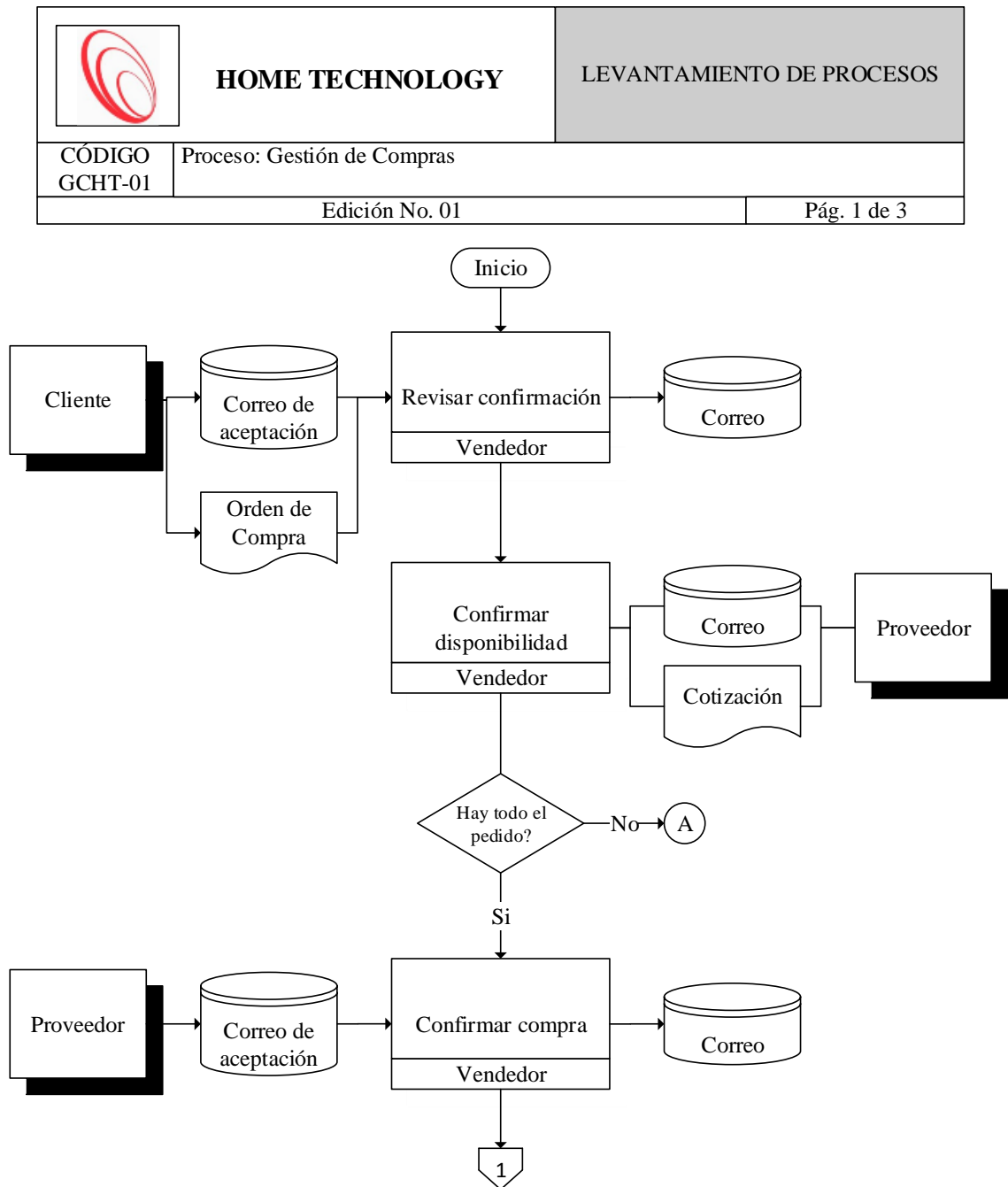
**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez




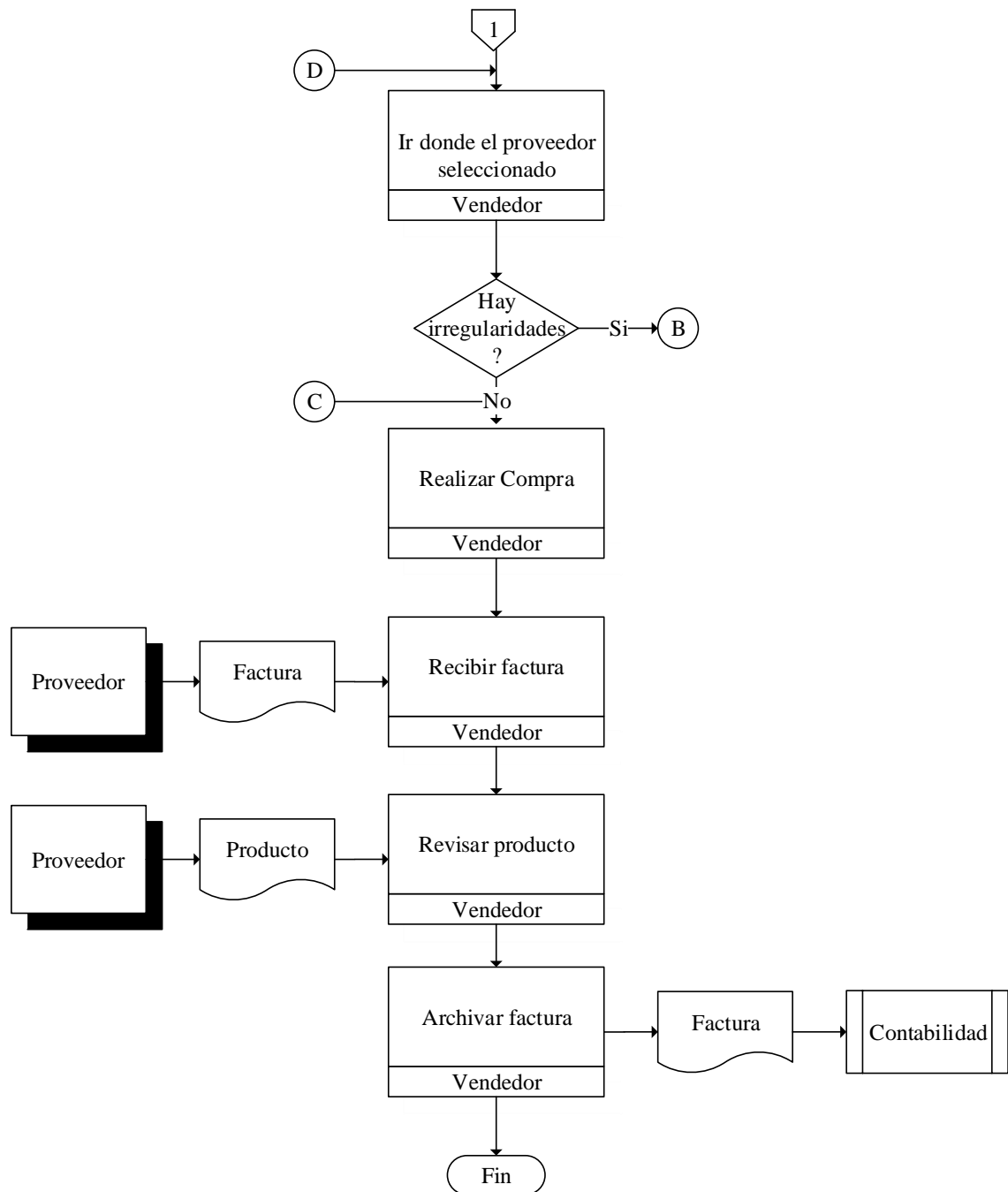
### 3.1.2 Proceso de Gestión de compras

Figura 5. Diagrama de flujo Gestión de compras




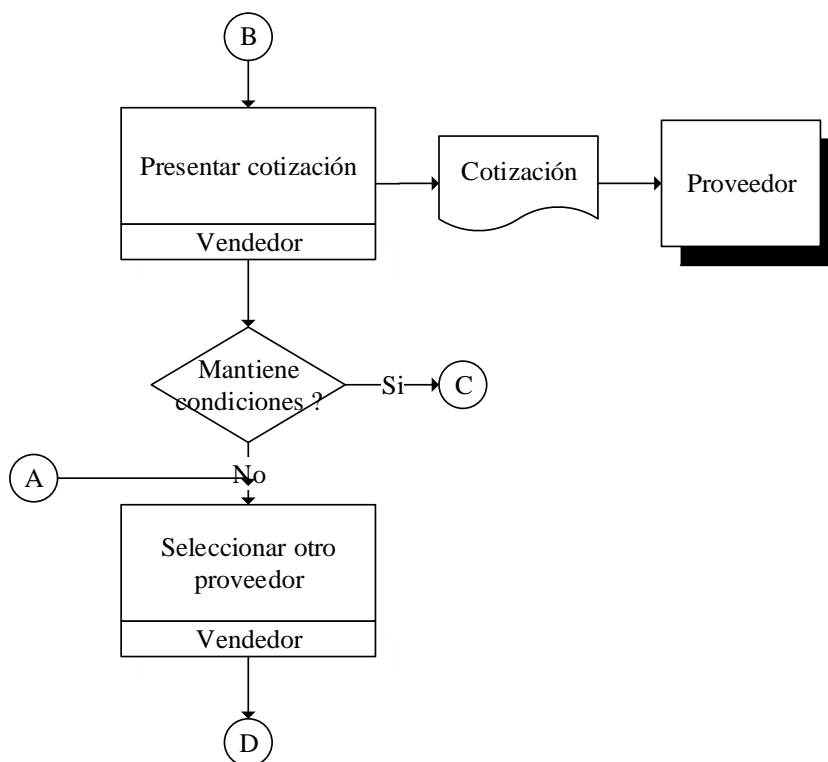
**Figura 5. (Continuación)**

	HOME TECHNOLOGY		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
CÓDIGO GCHT-01	Proceso: Gestión de Compras		
Edición No. 01		Pág. 2 de 3	



**Figura 5. (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>	
CÓDIGO GCHT-01	Proceso: Gestión de Compras		
Edición No. 01		Pág. 3 de 3	

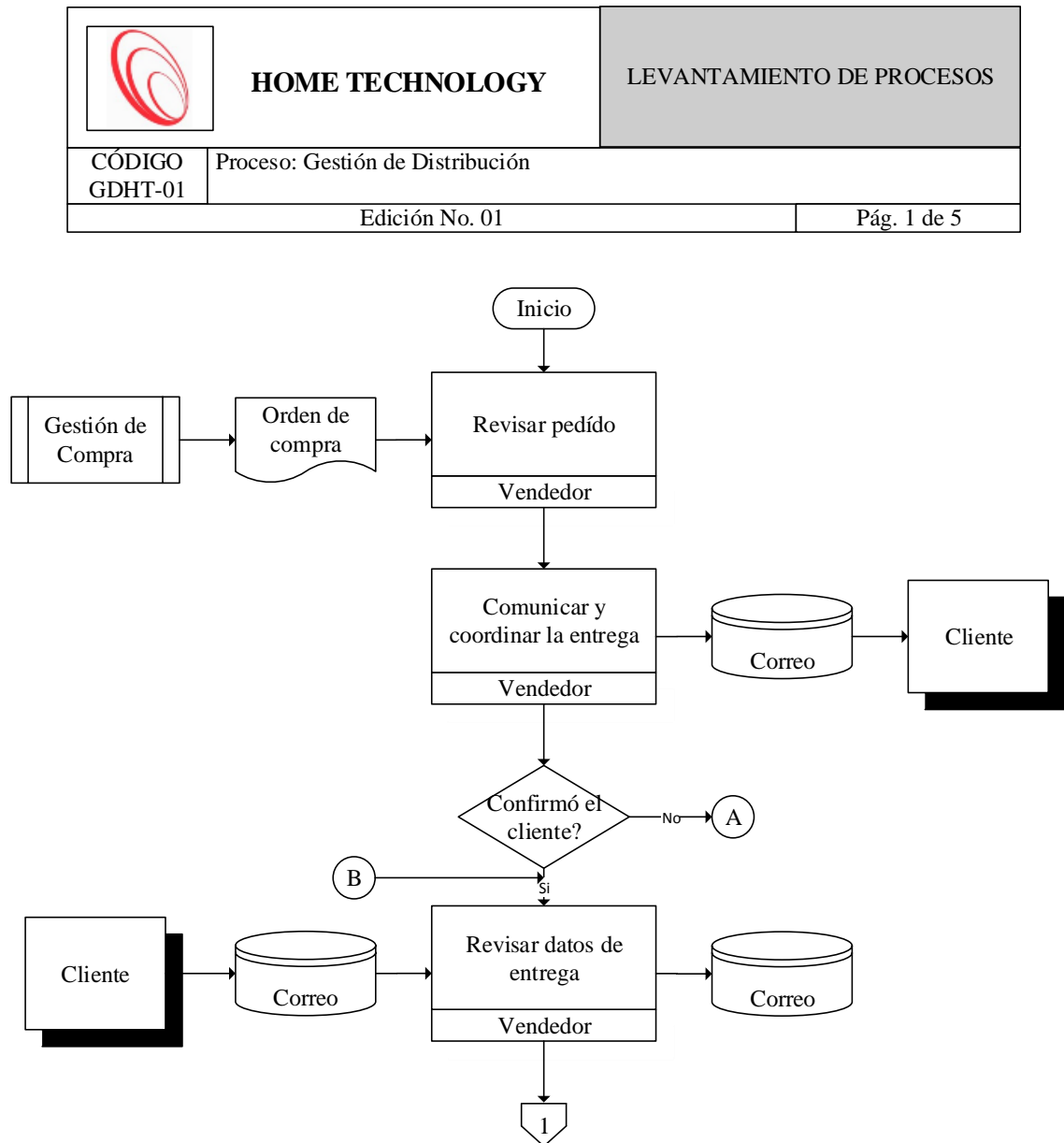


**Fuente:** Home Technology

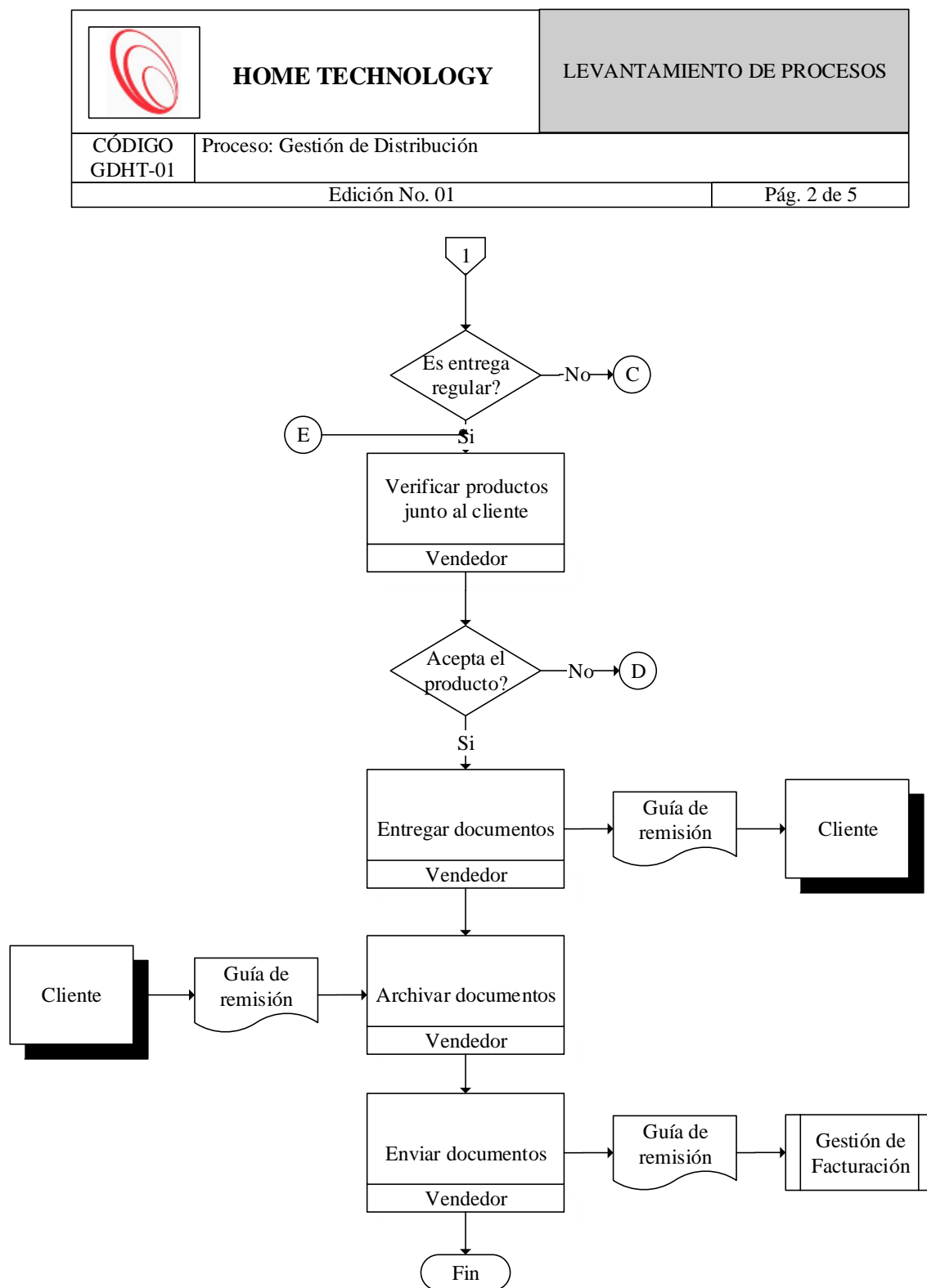
**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.1.3 Proceso de Gestión de distribución


Figura 6. Diagrama de flujo Gestión de distribución



**Figura 6. (Continuación)**



**Figura 6. (Continuación)**

		<b>HOME TECHNOLOGY</b>		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CÓDIGO GDHT-01		Proceso: Gestión de Distribución			
Edición No. 01				Pág. 3 de 5	

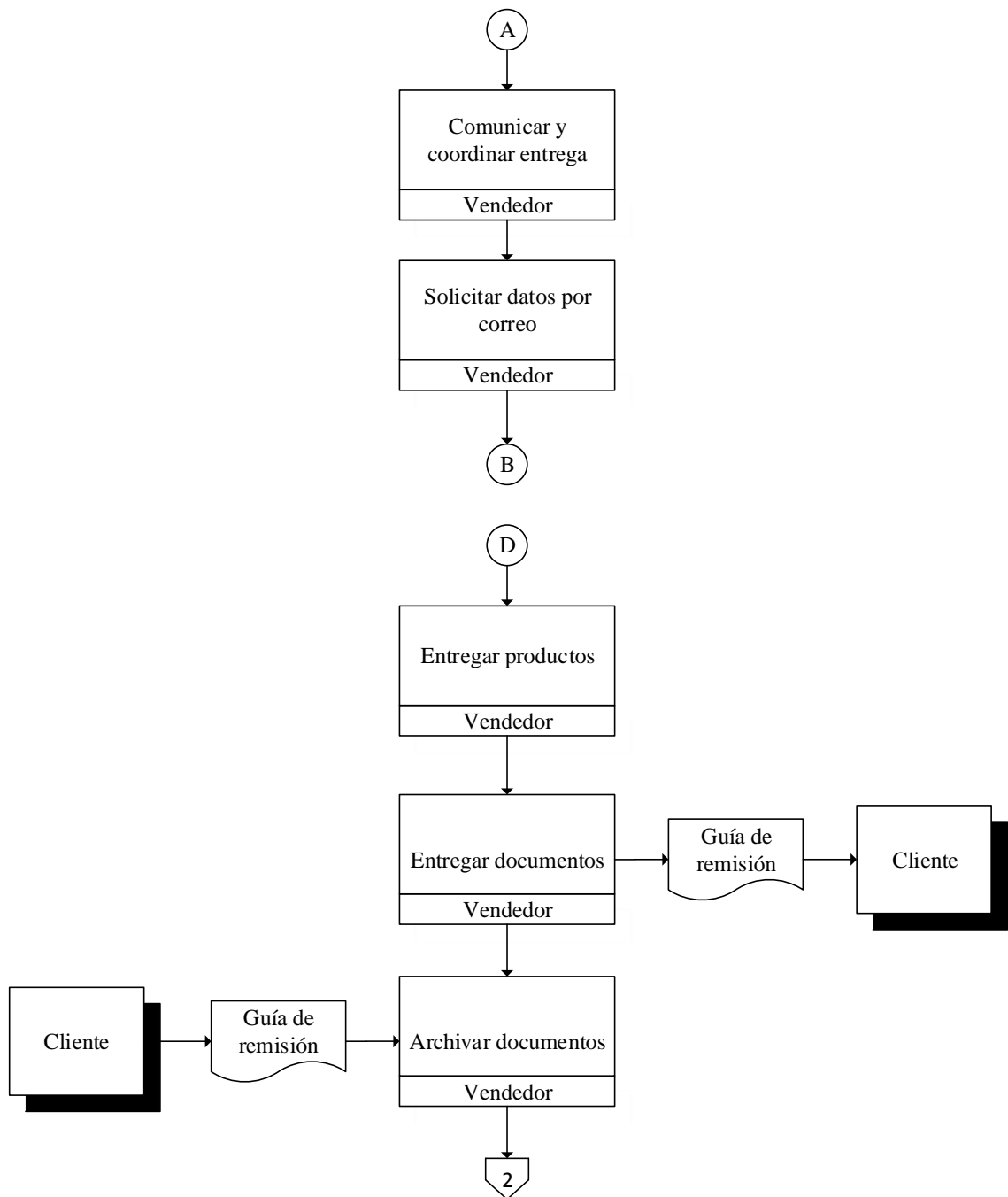

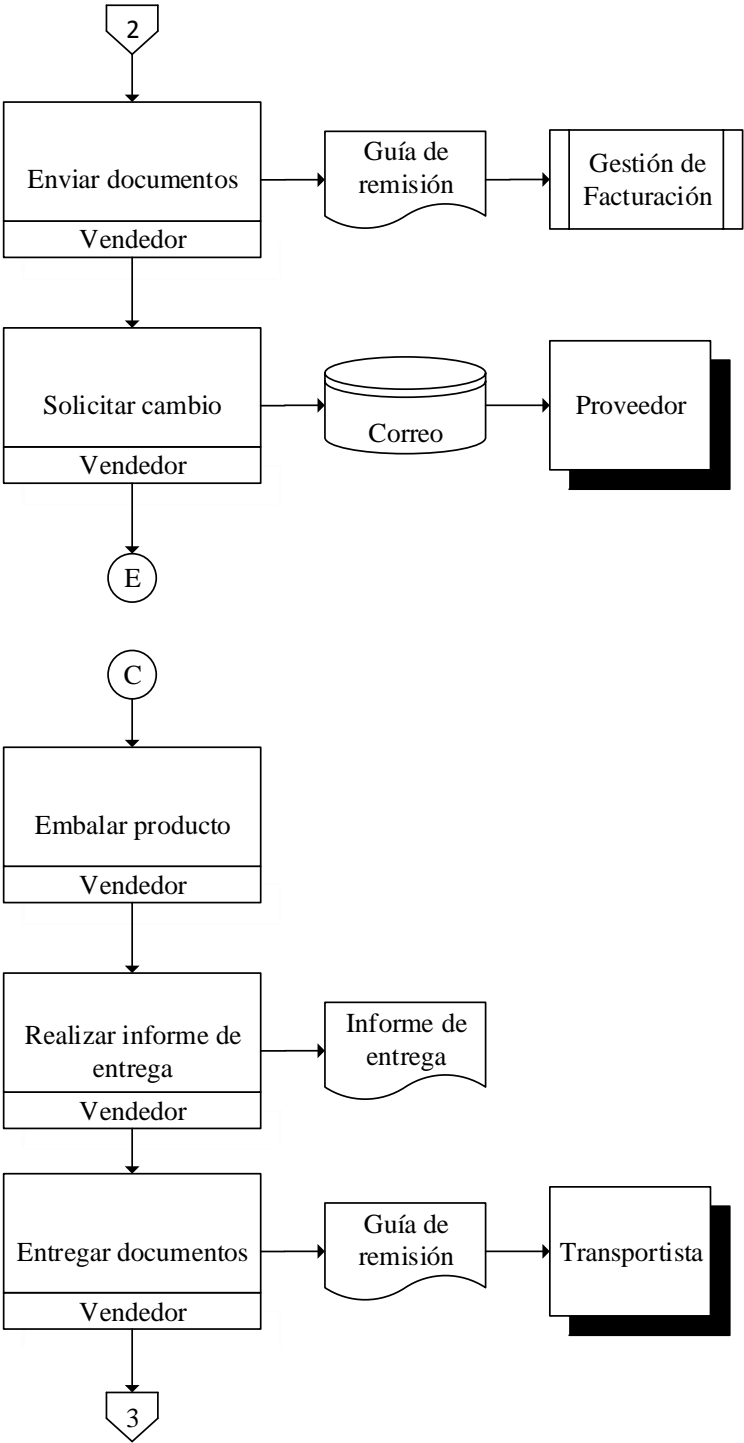



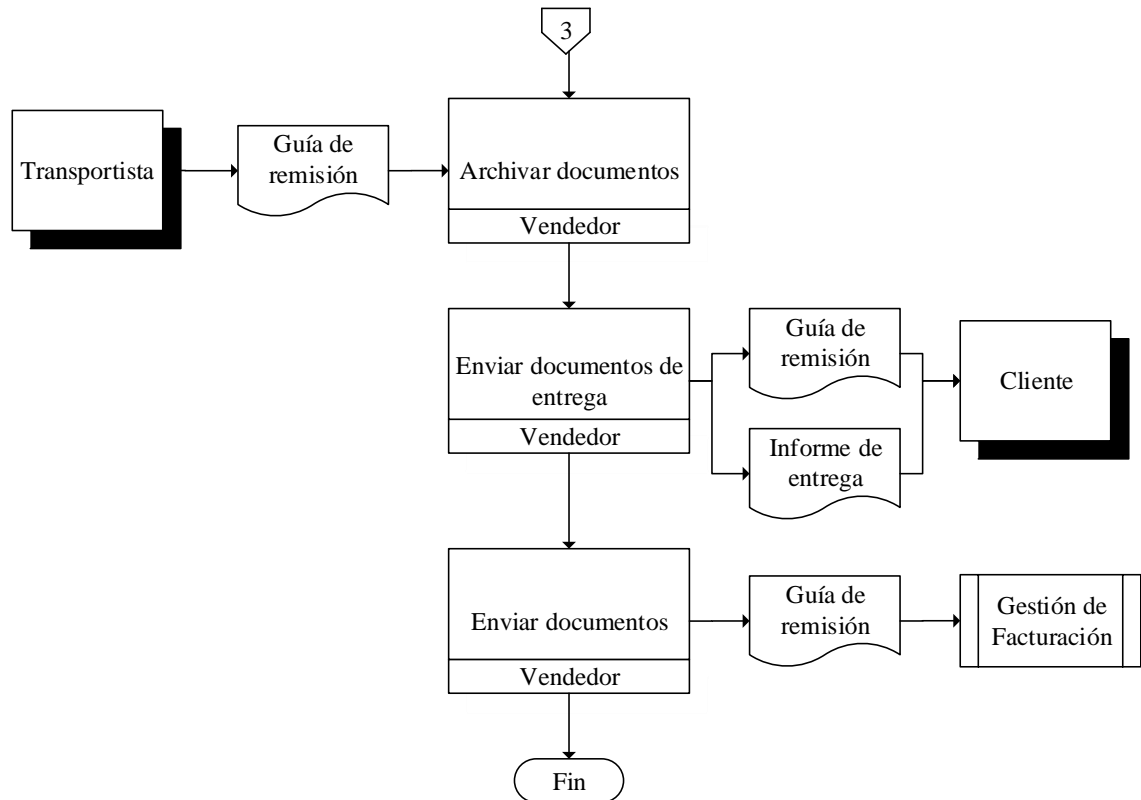
Figura 6. (Continuación)

		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CÓDIGO GDHT-01	Proceso: Gestión de Distribución		
Edición No. 01			Pág. 4 de 5



**Figura 6. (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>
<b>CÓDIGO GDHT-01</b>	<b>Proceso: Gestión de Distribución</b>	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pág. 5 de 5</b>



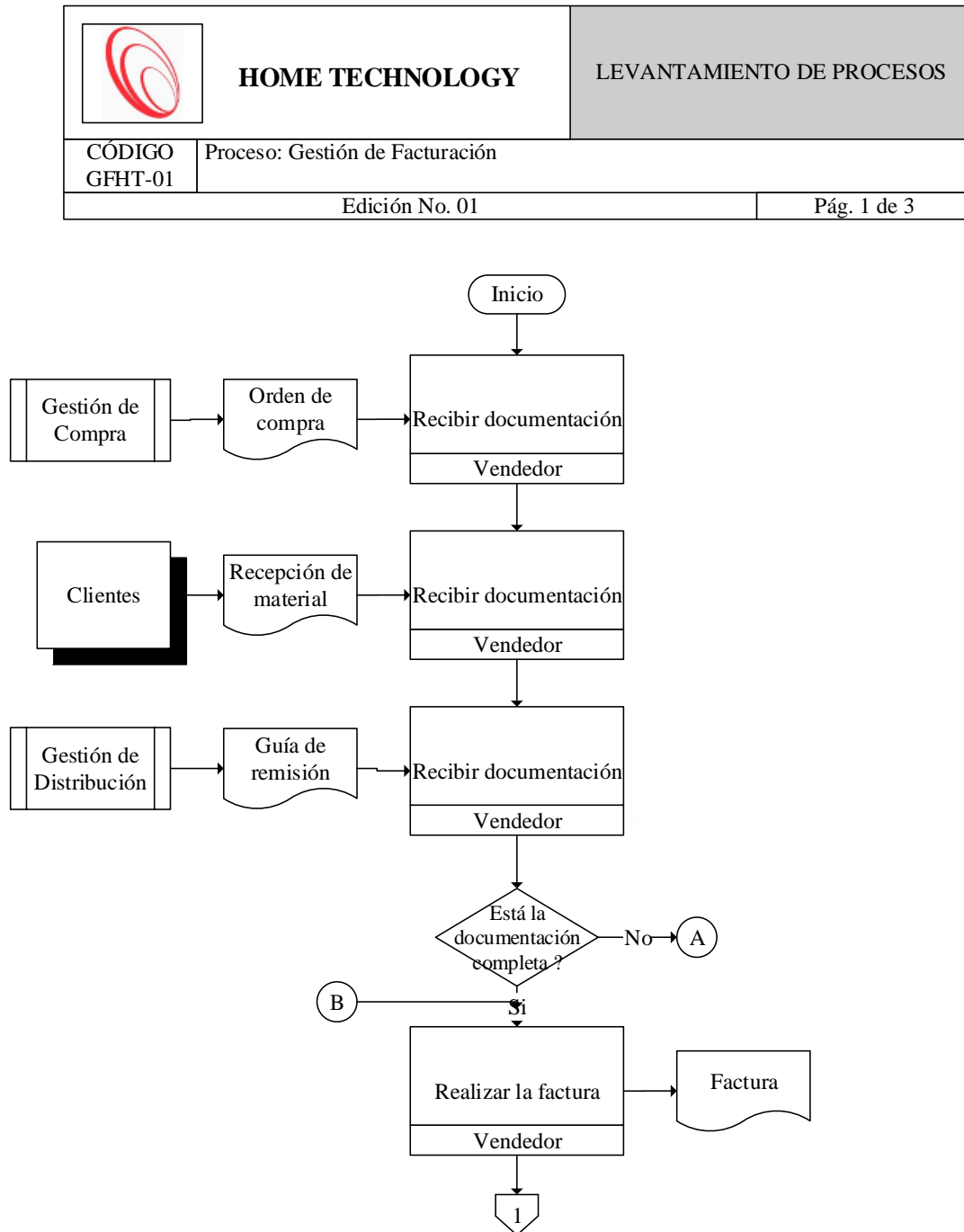
**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez



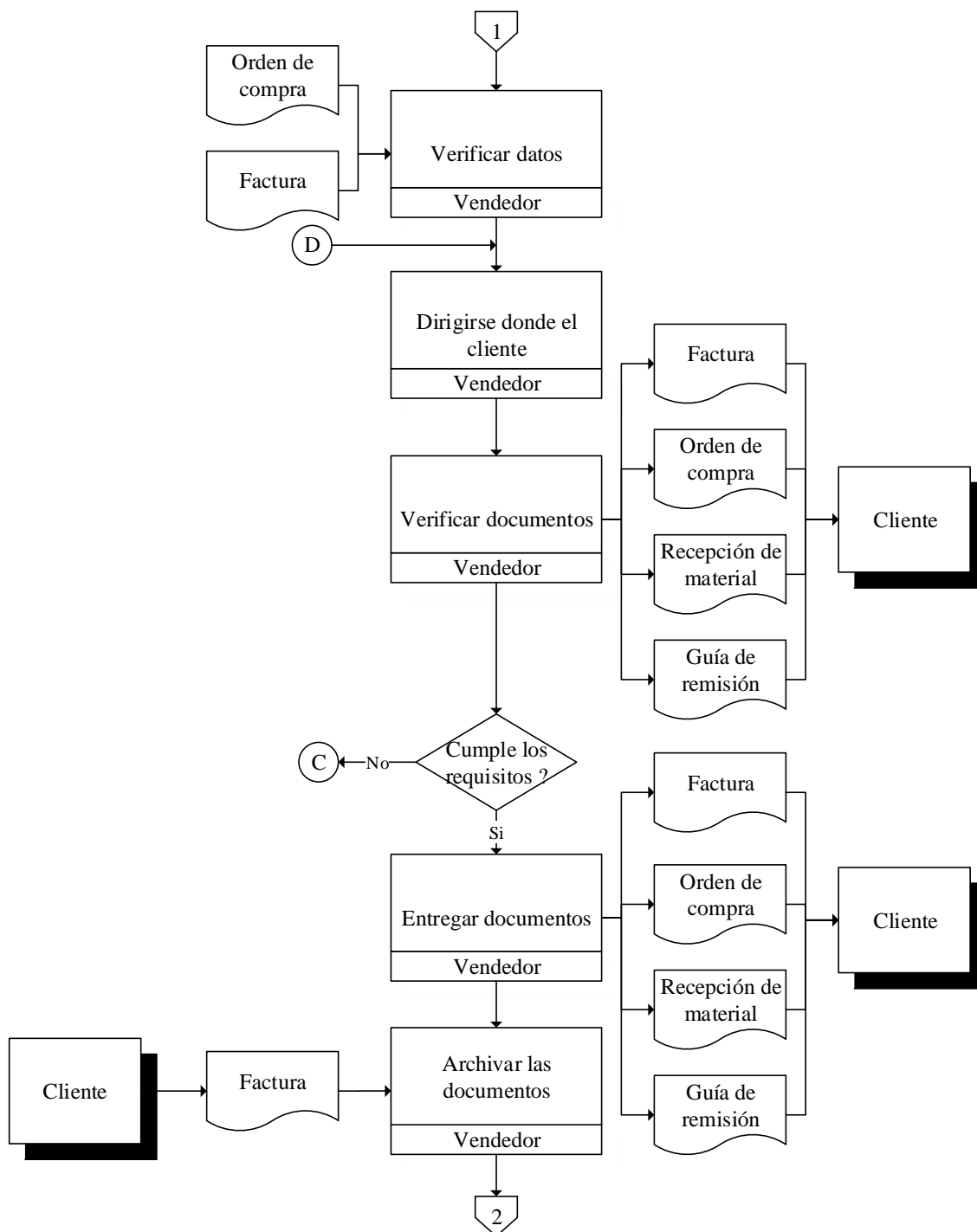
### 3.1.4 Proceso de Gestión de facturación

Figura 7. Diagrama de flujo Gestión de facturación



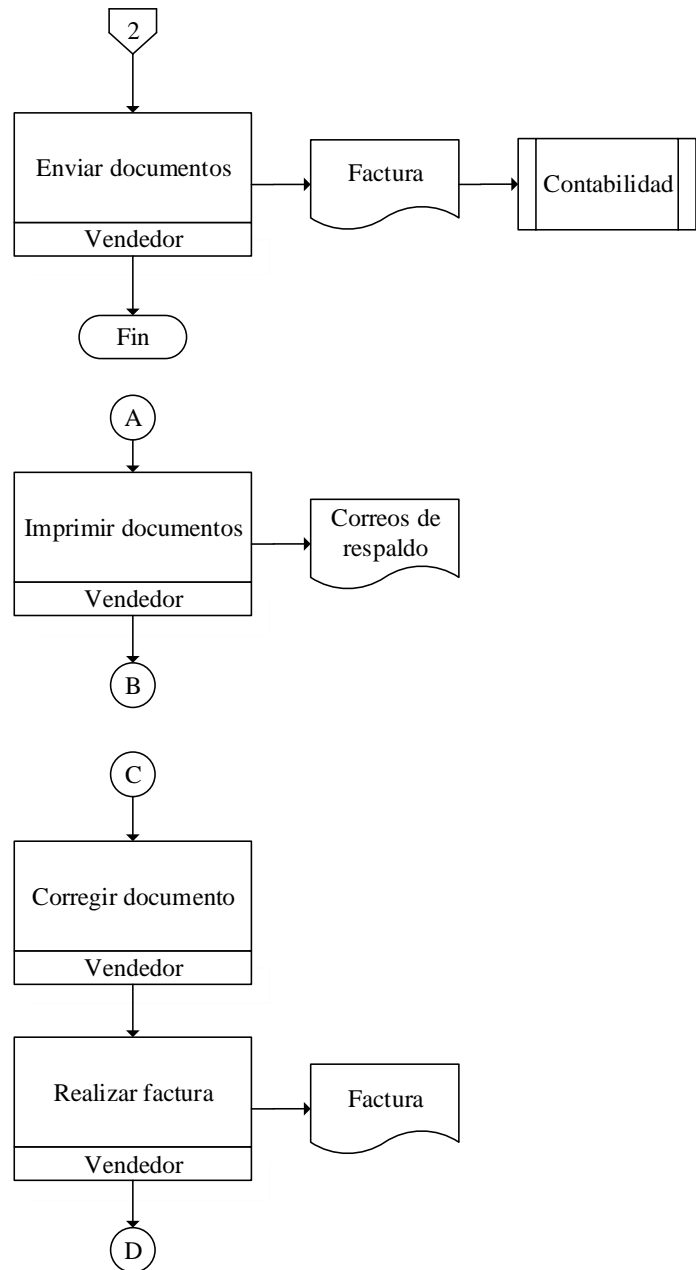
**Figura 7. (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
CÓDIGO GFHT-01	Proceso: Gestión de Facturación		
Edición No. 01		Pág. 2 de 3	



**Figura 7. (Continuación)**

		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CÓDIGO GFHT-01	Proceso: Gestión de Facturación		
Edición No. 01			Pág. 3 de 3

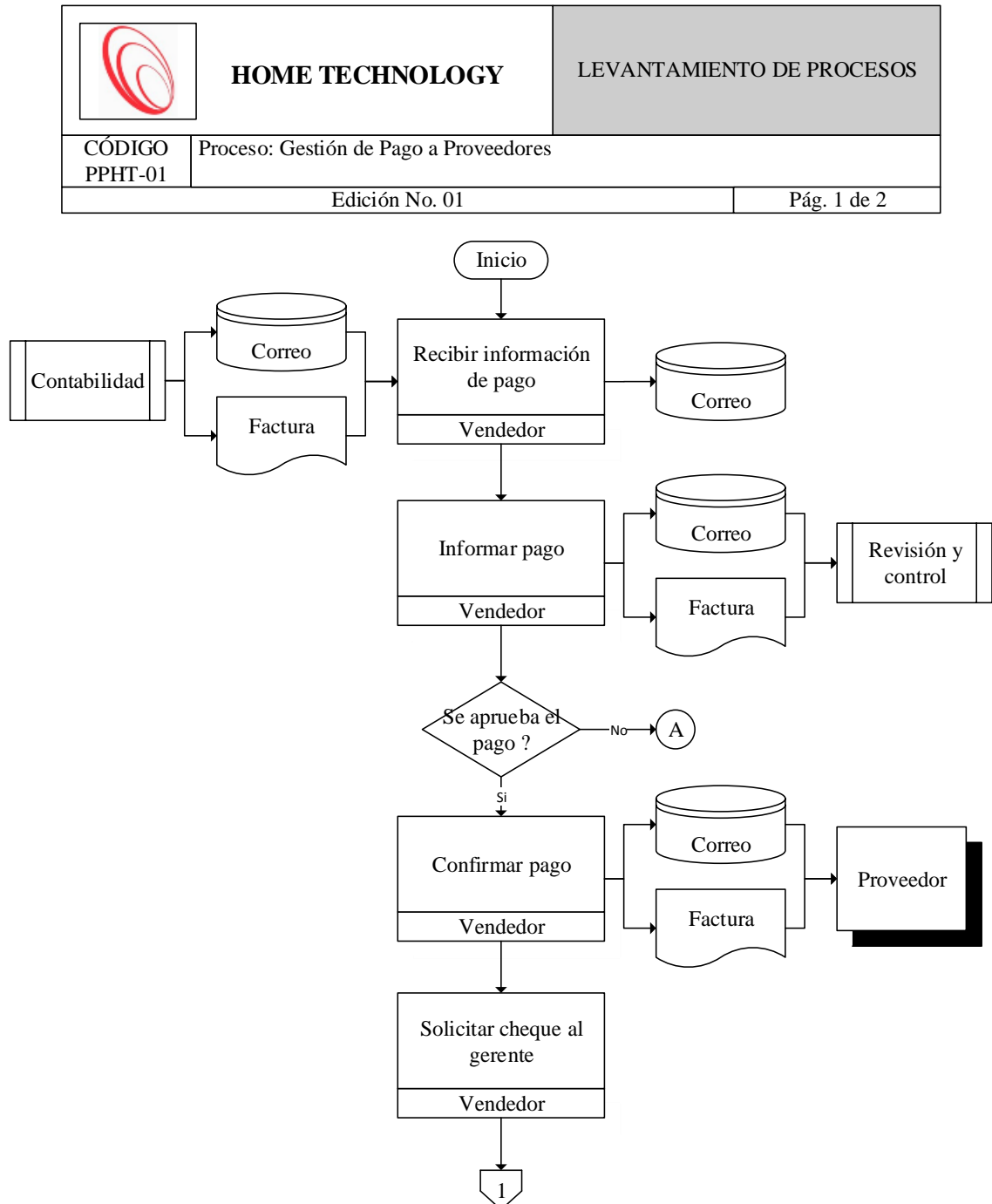


**Fuente:** Home Technology


**Elaborado por:** Antony Pérez

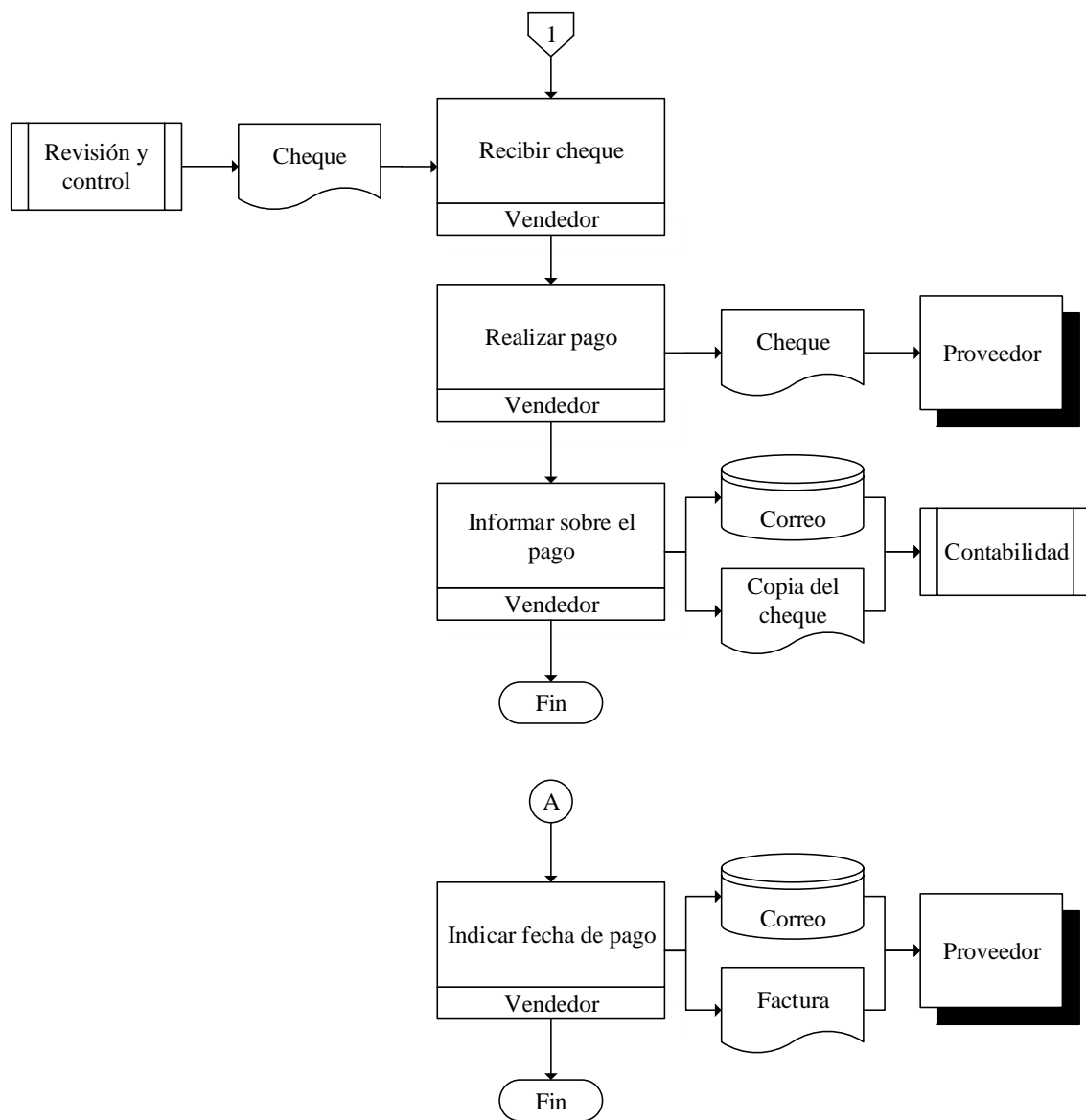
### 3.1.5 Proceso de Gestión de pago a proveedores

Figura 8. Diagrama de flujo Gestión de pago a proveedores



**Figura 8. (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE PROCESOS</b>
<b>CÓDIGO</b> PPHT-01	<b>Proceso:</b> Gestión de Pago a Proveedores	
Edición No. 01		Pág. 2 de 2

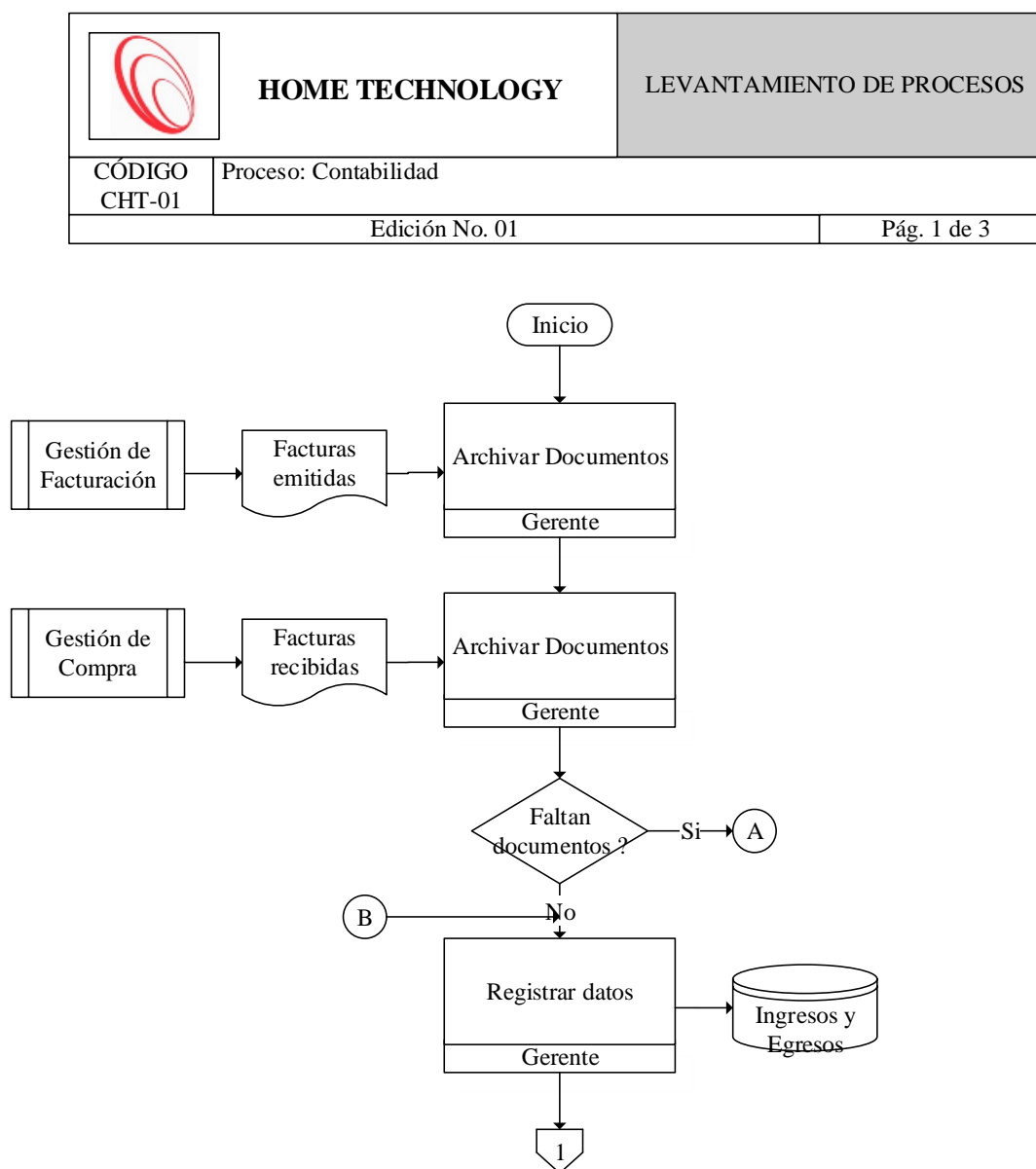


**Fuente:** Home Technology

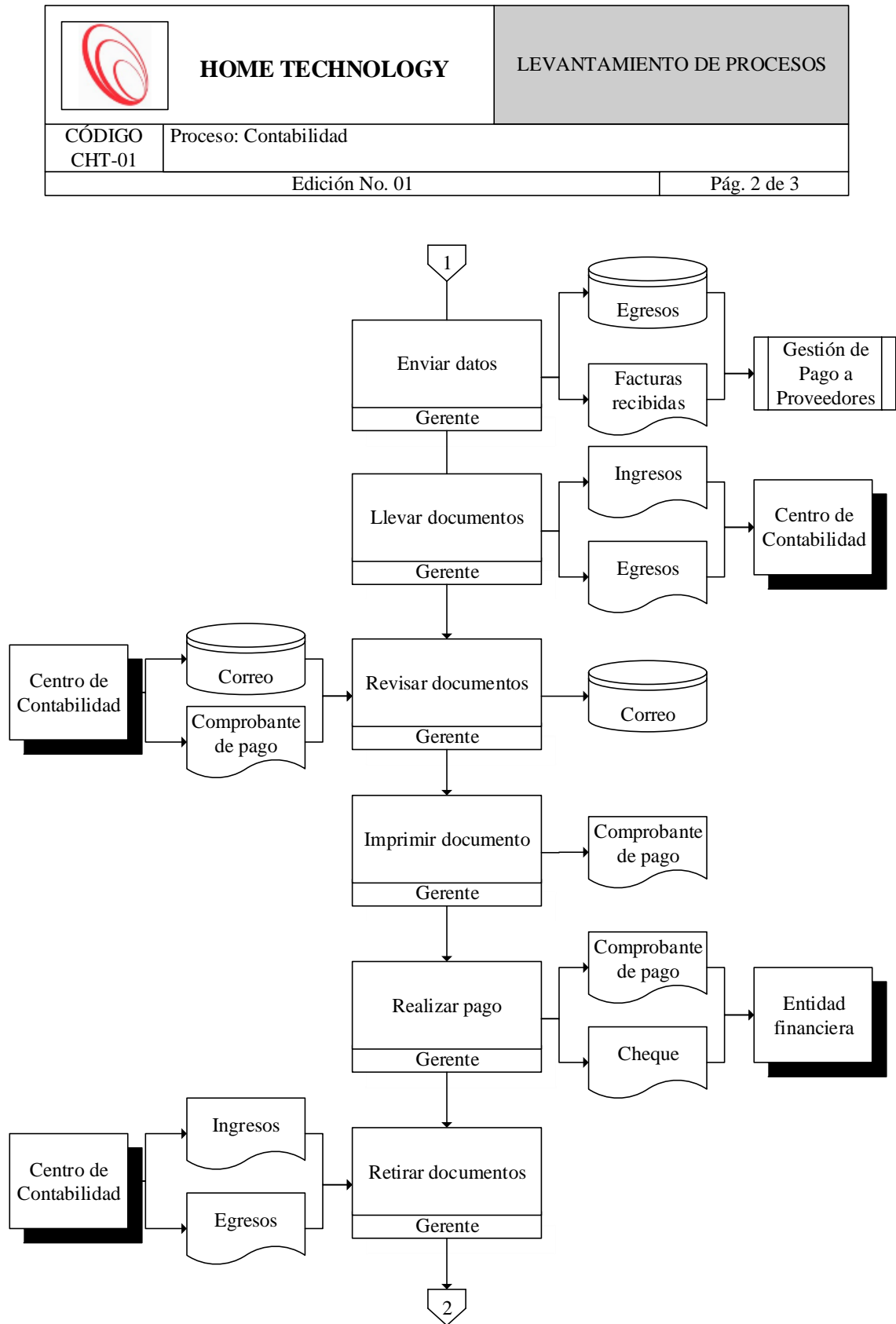
**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.1.6 Proceso de Contabilidad

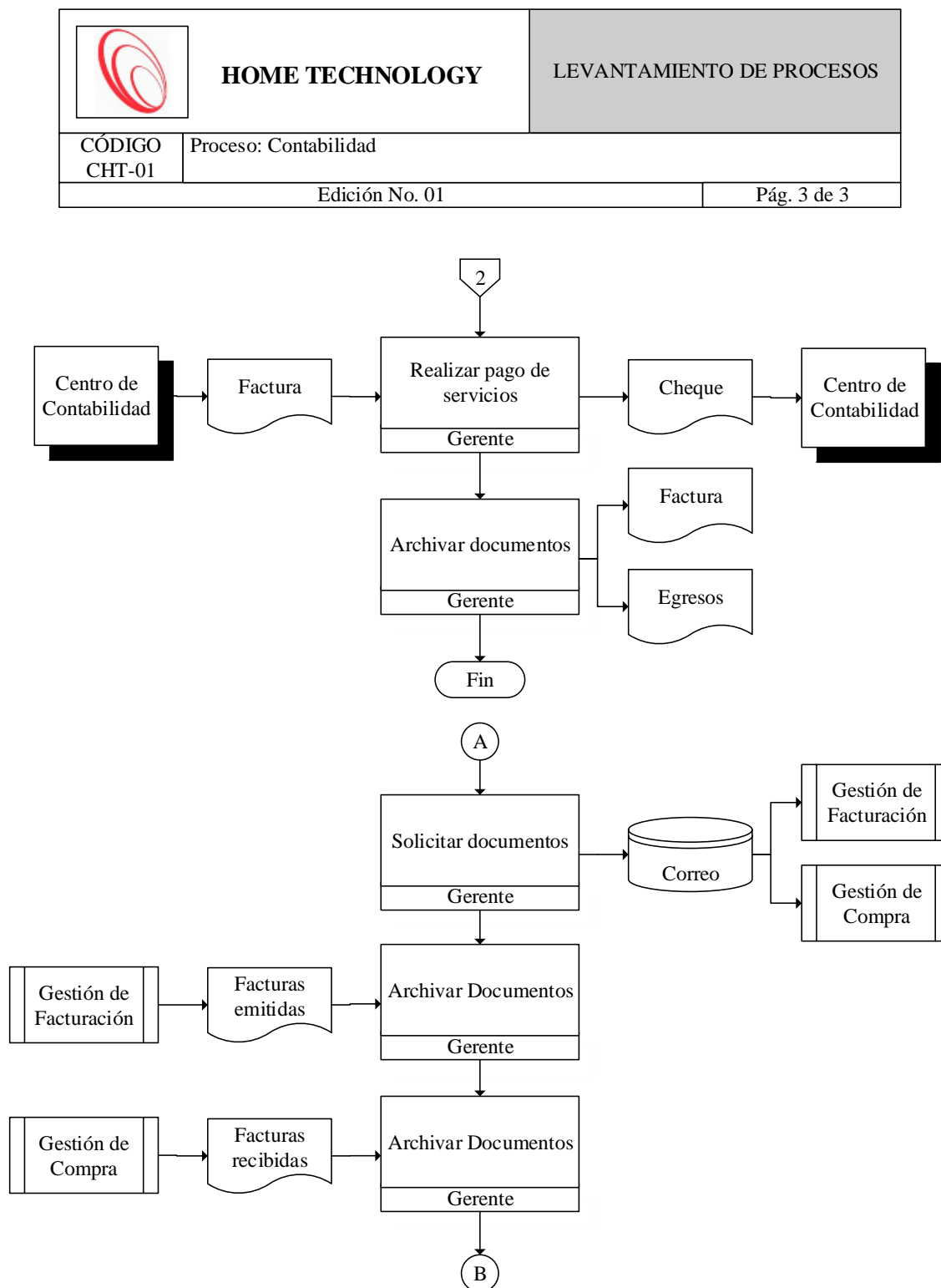
**Figura 9. Diagrama de flujo Contabilidad**



**Figura 9. (Continuación)**



**Figura 9. (Continuación)**



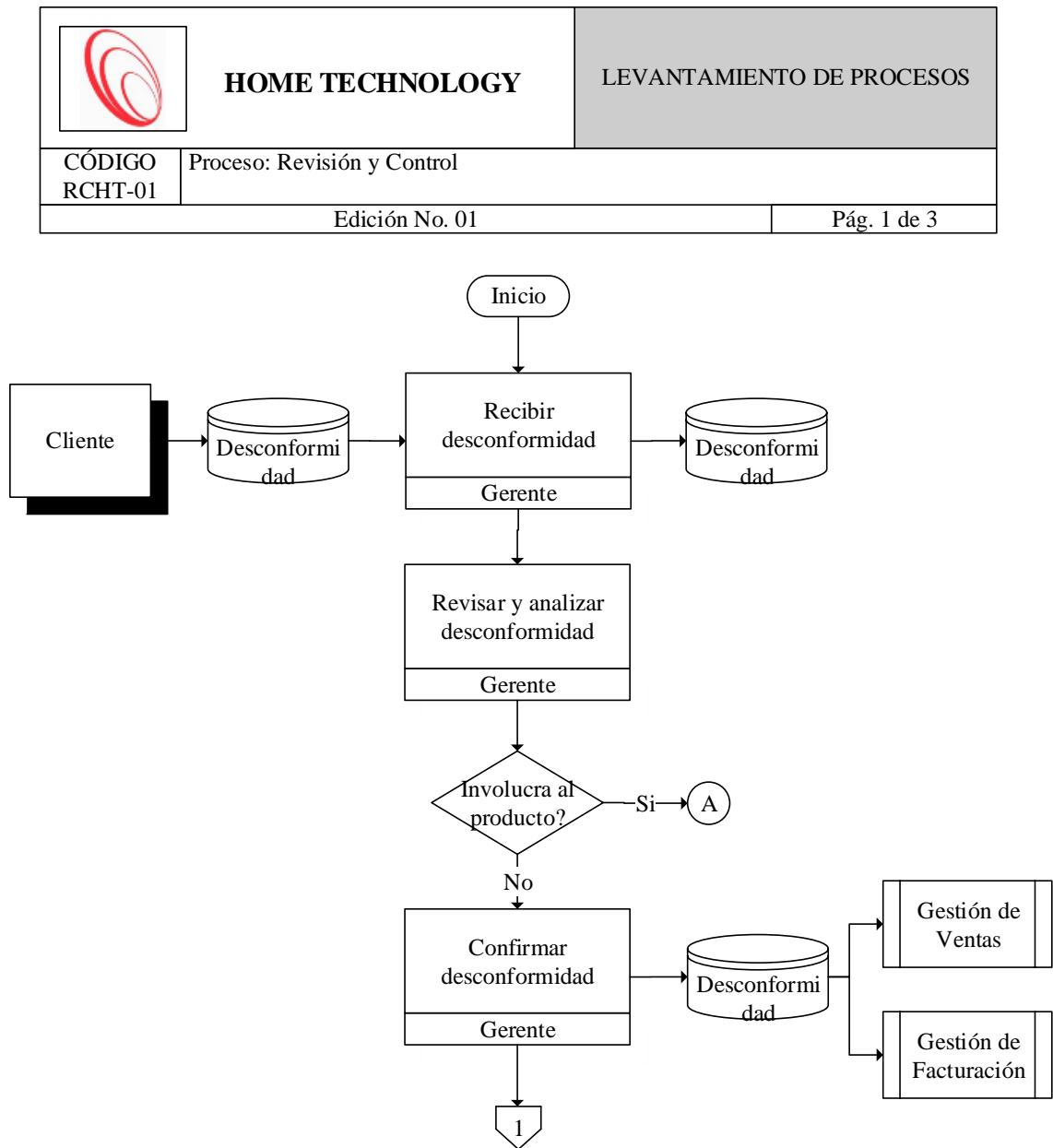
**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

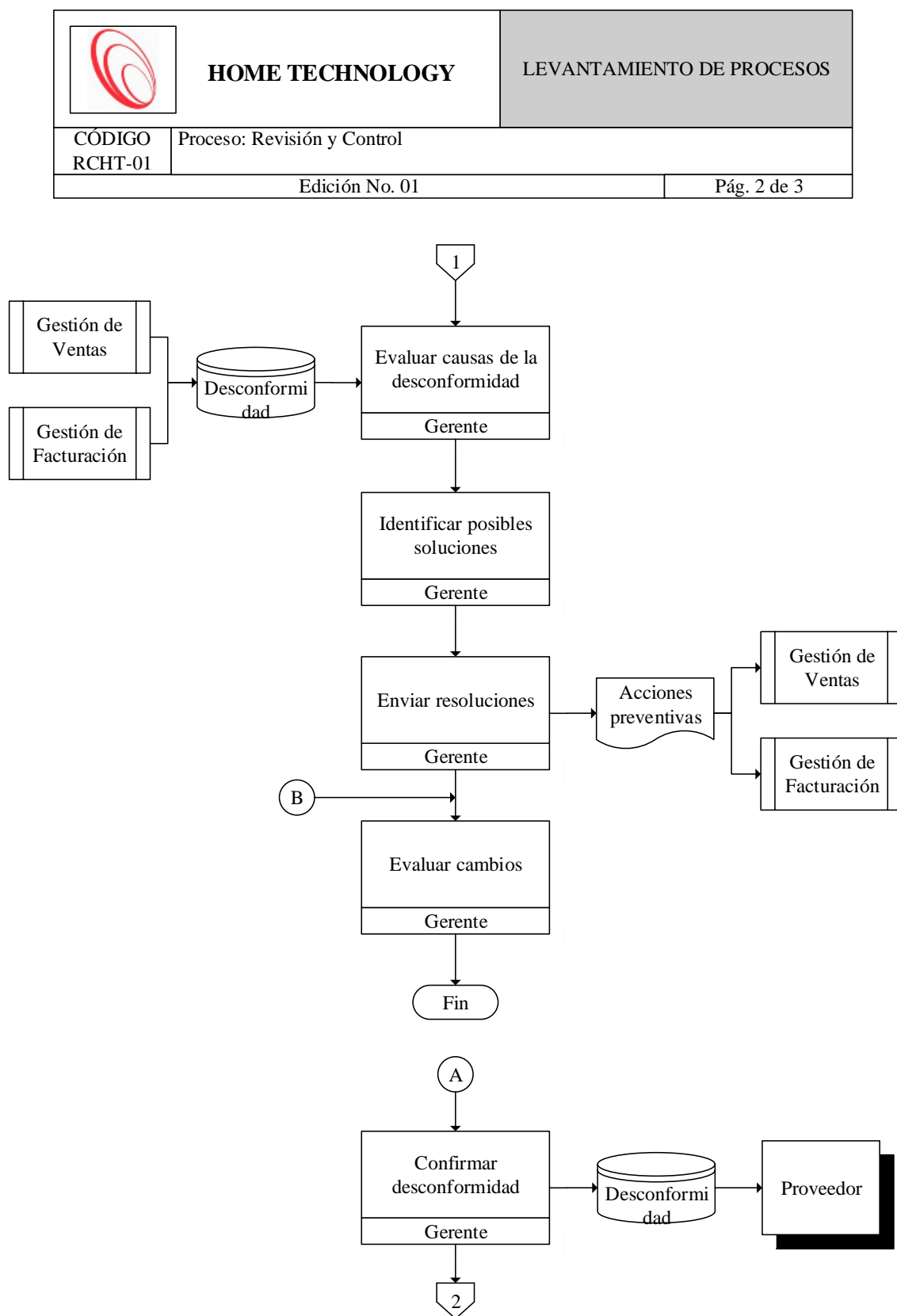


### 3.1.7 Proceso de Revisión y control


Figura 10. Diagrama de flujo Revisión y control

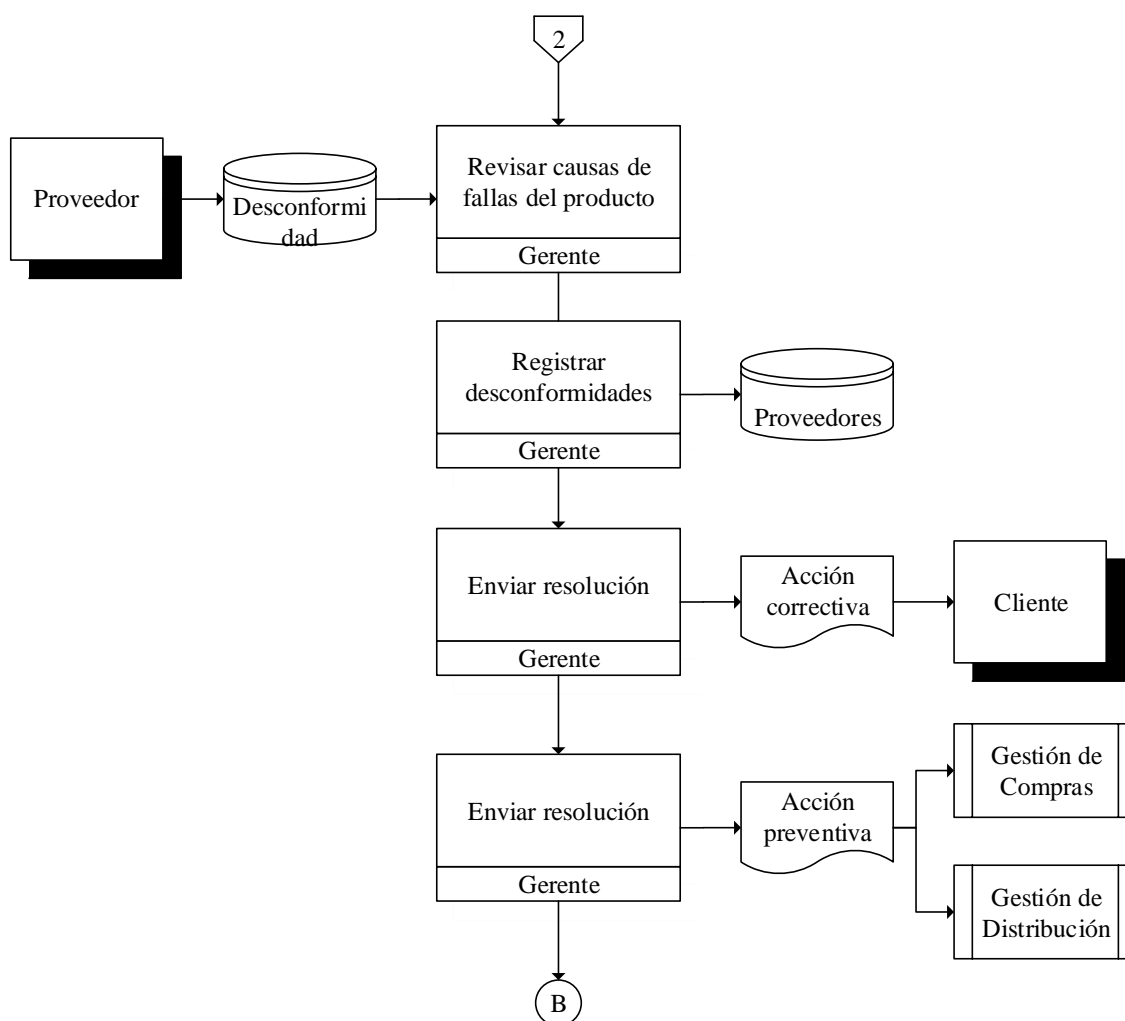


**Figura 10. (Continuación)**



**Figura 10. (Continuación)**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CÓDIGO RCHT-01	Proceso: Revisión y Control			Pág. 3 de 3
Edición No. 01				



**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.2 Determinar los indicadores de gestión

Los indicadores de gestión, es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas, los indicadores, nos permiten conocer la tendencia de cambio, con respecto a objetivos y metas, establecidas para dicho objeto, es decir, los indicadores, son información, la cual agrega valor. (Beltrán, 2012, pág. 48)

Los indicadores de gestión, deben cumplir con varias características, las cuales facilitan el cumplimiento de su objetivo, estas se describen a continuación:

- **Forma.-** Hace referencia a la naturaleza del indicador, el mismo puede ser cuantitativo o cualitativo. (Beltrán, 2012, pág. 49)
- **Frecuencia.-** Se enfoca en la validez en el tiempo que del indicador, es decir el indicador es, permanente o para un periodo establecido. (Silva)
- **Oportunidad.-** Los datos y la información, debe estar actualizada y disponibles al momento de utilizarse. (Beltrán, 2012, pág. 49)

#### 3.2.1 Contenido de los indicadores de gestión


Para la elaboración de indicadores de gestión, es importante cumplir con los siguientes puntos fundamentales:

- **Nombre.-** Es el diferenciador de los indicadores, el mismo que debe ser concreto y fácil de entender.

- **Fórmula de cálculo.-** indica la fórmula matemática, que relaciona las variables necesarias para el cálculo.
  
- **Unidades.-** es la manera en la que se expresa el valor del indicador. (Beltrán, 2012, pág. 52)
  
- **Responsable de análisis.-** Indica la persona que debe valorar el grado de eficiencia del proceso.
  
- **Glosario.-** Se especifica todas las variables involucradas en el indicador, es decir, el glosario debe incluir el nombre y la fórmula de cálculo.

### 3.2.2 Indicadores de gestión del proceso Gestión de ventas

**Figura 11. Indicador de Gestión de Ventas**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADOR DE GESTIÓN	
CÓDIGO GVHT-01	Proceso: Gestión de Ventas			
Edición No. 01				


<b>Nombre:</b> Porcentaje de ventas efectuadas	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Ventas efectuadas}}{\Sigma \text{ Solicitudes de compra recibidas}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Ventas efectuadas</b> Ventas realizadas durante el periodo de evaluación.
	<b>Solicitudes de compra recibidas</b> Peticiones de participación en un proceso de compra del cliente.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.2.3 Indicadores de gestión del proceso Gestión de compras

**Figura 12. Indicador de Gestión de Compras 1**


	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADORES DE GESTIÓN	
CÓDIGO GCHT-01	Proceso: Gestión de Compras			
Edición No. 01				

<b>Nombre:</b> Porcentaje de eficiencia en compras	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Valor de compras realizadas}}{\text{valor presupuestado compras}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Valor de compras realizadas</b> Valor monetario ocupado para realizar adquisición de productos destinados a la comercialización, durante un periodo determinado.
	<b>Valor presupuestado compras</b> Valor monetario destinado para realizar adquisición de productos destinados a la comercialización, durante un periodo determinado.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 13. Indicador de Gestión de Compras 2**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO GCHT-01	Proceso: Gestión de Compras	
Edición No. 01		

<b>Nombre:</b> Porcentaje confianza de inventario	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Unidades físicas a}}{\text{Unidades sistema a}} + \frac{\text{Unidades físicas n}}{\text{Unidades sistema n}} \right) \times \left( \frac{100}{n} \right)$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Unidades físicas a</b> Corresponde al número real de unidades en el inventario de Home Technology de un producto específico.
	<b>Unidades sistema a</b> Corresponde al número de unidades registrado en la base de datos de Home Technology, de un producto específico.
	<b>Unidades físicas n</b> Corresponde al número real de unidades en el inventario de Home Technology de n productos.
	<b>Unidades sistema n</b> Corresponde al número de unidades registrado en la base de datos de Home Technology, de un producto n.


**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez



### 3.2.4 Indicadores de gestión del proceso Gestión de distribución

**Figura 14 Indicador de Gestión de Distribución 1**


	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO GDHT-01	Proceso: Gestión de Distribución	
Edición No. 01		

<b>Nombre:</b> Porcentaje de entregas regulares realizadas	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Entregas regulares}}{\Sigma \text{Entregas realizadas}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Entregas regulares</b> Entregas realizadas en un establecimiento del cliente.
	<b>Entregas realizadas</b> Entregas completadas de naturaleza regular y no regular.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 15. Indicador de Gestión de Distribución 2**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADORES DE GESTIÓN	
CÓDIGO GDHT-01	Proceso: Gestión de Distribución			
Edición No. 01				

<b>Nombre:</b> Porcentaje de entregas no regulares realizadas	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Entregas no regulares}}{\Sigma \text{Entregas realizadas}} \right) \times 100$
	100% - Porcentaje de entregas regulares realizadas
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Entregas no regulares</b> Entregas retiradas o recibidas por un transportista a elección del cliente, en la bodega de Home Technology.
	<b>Entregas realizadas</b> Entregas completadas de naturaleza regular y no regular.
	<b>Porcentaje de entregas regulares realizadas</b> Indicador de gestión, que evalúa la relación de las entregas regulares con el número total de entrega.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.2.5 Indicadores de gestión del proceso Gestión de facturación

**Figura 16. Indicador de Gestión de Facturación 1**

		INDICADORES DE GESTIÓN	
CÓDIGO GFHT-01	Proceso: Gestión de Facturación		
Edición No. 01			

<b>Nombre:</b> Porcentaje de ventas facturadas	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Ventas facturadas}}{\Sigma \text{ Ventas realizadas}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Ventas Facturadas</b> Ventas a las cuales Home Technology ya emitió factura y fue recibida por el cliente.
	<b>Ventas Realizadas</b> Número de ventas en un periodo determinado.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 17. Indicador de Gestión de Facturación 2**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>	INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO GFHT-01	Proceso: Gestión de Facturación	
Edición No. 01		


<b>Nombre:</b> Porcentaje de ventas no facturadas	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Ventas no facturadas}}{\Sigma \text{ Ventas realizadas}} \right) \times 100$
	100% - Porcentaje de ventas facturadas
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Ventas Facturadas</b> Ventas a las cuales Home Technology ya emitió factura y fue recibida por el cliente.
	<b>Ventas Realizadas</b> Número de ventas en un periodo determinado.
	<b>Porcentaje de ventas facturadas</b> Indicador de gestión, que evalúa la relación de las ventas facturadas con el número de ventas realizadas.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.2.6 Indicadores de gestión del proceso Gestión de pago a proveedores

**Figura 18. Indicador de Gestión de Pago a Proveedores 1**


 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO PPHT-01	Proceso: Gestión de Pago a Proveedores	
Edición No. 01		

<b>Nombre:</b> Porcentaje de pagos aprobados	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Pagos aprobados}}{\text{Pagos realizados} + \text{pagos pendientes}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Pagos aprobados</b> Numero pagos realizados y autorizados por el gerente.
	<b>Pagos realizados</b> Número de pagos efectuados a los proveedores.
	<b>Pagos pendientes</b> Número de obligaciones que no se han cancelado.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 19. Indicador de Gestión de Pago a Proveedores 2**

 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO PPHT-01	Proceso: Gestión de Pago a Proveedores	
Edición No. 01		


<b>Nombre:</b> Porcentaje de pagos rechazados	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Pagos rechazados}}{\text{Pagos realizados} + \text{pagos pendientes}} \right) \times 100$
	100% - Porcentaje de pagos aprobados
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Pagos rechazados</b> Numero pagos negados y pospuestos por gerencia
	<b>Pagos realizados</b> Número de pagos efectuados a los proveedores.
	<b>Pagos pendientes</b> Número de obligaciones que no se han cancelado.
	<b>Pagos aprobados</b> Numero pagos realizados y autorizados por el gerente.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.2.7 Indicadores de gestión del proceso Contabilidad

**Figura 20. Indicador de Contabilidad 1**


		INDICADORES DE GESTIÓN
CÓDIGO GCHT-01	Proceso: Contabilidad	
Edición No. 01		

<b>Nombre:</b> Porcentaje de desempeño	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Ingresos}}{\text{Inversión}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Ingresos</b> Representa la entrada de capital, al realizar la comercialización de diversos productos.
	<b>Inversión</b> Capital destinado a la cubrir la ejecución de la actividad comercial, en todas sus fases.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 21. Indicador de Contabilidad 2**

		<b>HOME TECHNOLOGY</b>		INDICADORES DE GESTIÓN	
CÓDIGO GCHT-01		Proceso: Contabilidad			
		Edición No. 01			

<b>Nombre:</b> Porcentaje de crecimiento de ingresos sobre egresos	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\text{Ingresos} - \text{egresos}}{\text{Ingresos}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Ingresos</b> Representa la entrada de capital, al realizar la comercialización de diversos productos.
	<b>Egresos</b> Representa la salida de capital, al realizar la comercialización de diversos productos.


**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez



### 3.2.8 Indicadores de gestión del proceso Revisión y control

**Figura 22. Indicador de Revisión y control 1**


	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>
<b>CÓDIGO RCHT-01</b>	Proceso: Revisión y Control		
Edición No. 01			

<b>Nombre:</b> Porcentaje de eficiencia del sistema de gestión	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\Sigma \text{Desconformidades}}{\Sigma \text{Procesos Evaluados}} \times 100 \right) - 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Desconformidades</b> Número de incumplimientos de requisitos.
	<b>Procesos Evaluados</b> Número de procesos tomados en cuenta para revisión y control.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

**Figura 23. Indicador de Revisión y control 2**

	<b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>
<b>CÓDIGO</b> RCHT-01	Proceso: Revisión y Control		
Edición No. 01			

<b>Nombre:</b> Porcentaje de desconformidades del cliente	
<b>Formula de Calculo:</b>	$\left( \frac{\Sigma \text{Desconformidades}}{\Sigma \text{Ventas realizadas}} \right) \times 100$
<b>Unidades:</b> porcentaje (%)	
<b>Responsable de análisis:</b> Gerente	
<b>Glosario:</b>	<b>Desconformidades</b> Número de incumplimientos de requisitos del cliente.
	<b>Ventas realizadas</b> Número de ventas completadas al momento de la revisión y control.

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3 Desarrollar los manuales de procedimientos

El manual de procedimientos, es un documento, el cual tiene como función proporcionar información detallada de todas las actividades, separadas por procesos, que realiza la empresa. (Gómez, 2001)

En los manuales de procedimientos, se indica cómo se realiza un proceso determinado, mediante un manual se procedimiento se puede:

- Realizar una correcta supervisión del proceso y constatar el correcto cumplimiento de las actividades, sin necesidad de estar involucrado en el proceso o en el área de ejecución del mismo. (Lema, 2003)
- Evitar fallas en el proceso, como medio de preparación y capacitación para el personal y proporcionar una base para futuras mejoras en el proceso. (Lema, 2003)
- Documentar como evidencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad, cuando la organización sigue o está en busca de una certificación de calidad. (Lema, 2003)

### **3.3.1 Contenido del manual de procedimientos**

Para la elaboración de un manual de procedimientos, se debe cumplir con varios puntos fundamentales, los manuales de procedimientos pueden incluir más puntos y a la vez eliminar puntos que según considere la empresa mantener como importante para su registro y utilidad del mismo.

Para Home Technology, se ha considerado los siguientes puntos como esenciales para sus manuales de procedimientos.

- **Caratula o Encabezado.-** Es importante que en la Caratula o encabezado, según preferencia de la organización cuente con los siguientes datos:
  - Nombre de la empresa y logotipo, que facilite su reconocimiento.

- Nombre del documento, es decir, manual de procedimientos.
  - Nombre del proceso al que pertenece.
  - Código del proceso al que pertenece, para lo que es necesario que la empresa cuente con un inventario de procesos, en el cual este detallado el nombre y código del proceso.
  - Numero de edición del manual de procedimiento.
- 
- **Objetivo.-** uno o varios objetivos, los mismos que deben ser claros, directos, fáciles de entender, en los cuales indiquen la finalidad del manual de procedimientos, es decir, el ¿qué? y el ¿para qué? del manual de procedimientos.
  - **Alcance.-** Se identifica los involucrados en el proceso, es decir, el alcance busca definir, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, se realiza el proceso.
  - **Políticas.-** Constituyen, principios, requisitos, normas y directrices documentadas, implantadas tanto por la empresa como por los responsables del proceso, mediante las cuales se cumple y controla el proceso.
  - **Responsable del proceso.-** Se debe registrar nombres de los cargos y/o áreas involucradas en el proceso, se debe evitar el registro del nombre de la persona que realiza las actividades.
  - **Terminología.-** Cada proceso, cuenta con términos que deben contar una definición o explicación del mismo, como palabras utilizadas internamente, que cuenta con varios significados, etc.
  - **Diagramas de flujo.-** Como se explica en el capítulo anterior, los diagrama de flujo o flujogramas, son representaciones gráficas, que indican las actividades de un proceso de forma ordenada y secuencial.

Se representa un registro de cada una de las actividades, con la descripción de la misma, incluyendo documentos y responsables.


- **Indicadores de gestión.-** Relación entre dos o más variables, que sirve para medir y evaluar el desempeño del proceso.
- **Firmas de responsabilidad.-** Es importante, tanto para el mejoramiento como para el control de los manuales de procedimientos, incluir firmas de responsabilidad, tomando en cuenta a las personas que, elaboraron, revisaron y aprobaron el manual de procedimientos.

### **3.3.2 Manuales de procedimientos de Home Technology**

Tomando en cuenta los parámetros explicados anteriormente, y confirmando la metodología a utilizarse para la elaboración de los manuales de procedimientos, con el Gerente de Home Technology y aprobación del mismo, los manuales de procedimientos se encuentran de la siguiente manera:

### 3.3.2.1 Manual de procedimientos para el proceso Gestión de ventas

**Figura 24. Manual procedimiento Gestión de Ventas**

		HOME TECHNOLOGY		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO GVHT-01		Proceso: Gestión de Ventas			
Edición No. 01					

#### **Objetivo**

Efectuar una correcta comercialización de productos mediante el cumplimiento de requerimientos de los clientes e incrementar el nivel de ingresos de Home Technology.

#### **Alcance**

Implica la solicitud del cliente y la respuesta del vendedor mediante una propuesta, cumpliendo los requisitos del cliente.

#### **Políticas**

- Para de enviar una cotización al cliente, se debe analizar por lo menos tres cotizaciones de diferente proveedor.
- Se cotizara únicamente el producto solicitado por el cliente, excluyendo esta disposición, si el cliente solicita un producto de características similares o se adapte a sus requisitos.

**Figura 24. (Continuación)**

<b>Responsables</b>
---------------------

Vendedor

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Cotización.-** Es un documento, mediante el cual, se realiza una oferta, en la que se detalla, precio, cantidad, detalle, y datos de la entidad o persona que solicita
  
- **Ficha Técnica.-** Es un documento, que indica las características de un producto, como, dimensiones, resistencia, usos, entre otros, el mismo que es realizado por la marca del producto.
  
- **Fotos.-** Imágenes de un producto, que facilite la decisión al cliente y conocer el producto que Home Technology está ofreciendo.
  
- **Inventario.-** Cantidad de un producto, que Home Technology, dispone y puede ser vendido.
  
- **Solicitud de Compra.-** Documento emitido por el cliente, en el cual detalla su requerimiento, es decir, en este documento incluye los requisitos del cliente.

**Figura 24. (Continuación)**

**Diagrama de Flujo**

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Evaluar el pedido	Determinar documento enviado por el cliente en el que constan los requisitos y productos que el cliente solicita.	Vendedor	Solicitud de Compra
2	Verificar si dispone del producto	En una base de datos, se verifica si hay disponible el o los productos solicitados por el cliente.	Vendedor	
3	¿Dispone el producto?	Los productos no hay disponibles en la base de datos.	Vendedor	
4	Solicitar proveedores	Enviar documento a mínimo tres proveedores en el cual se solicita la cotización de los productos que el cliente necesita.	Vendedor	Solicitud de Compra
5	Confirmar recepción de Solicitud de compra a proveedores	Se realiza una llamada a los proveedores, y el vendedor se asegura de que los tres proveedores recibieron la solicitud de compra y están dispuestos a participar.	Vendedor	
6	¿Confirmó el proveedor?	Si uno de los proveedor indica que no recibió la solicitud	Vendedor	



**Figura 24. (Continuación)**

7	Confirmar datos	Se solicita al proveedor sus datos actualizados, principalmente el correo y se actualiza la base de datos de proveedores.	Vendedor	Datos del proveedor
8	Reenviar Solicitud de Compra	Con los datos actualizados se envía la solicitud de compra al proveedor, la cual se le comunico vía telefónica.	Vendedor	Solicitud de Compra
9	¿Confirmó el proveedor?	Si el proveedor indica que si recibió la solicitud.	Vendedor	
10	Analizar la propuesta	Una vez recibida la propuesta de proveedor, se revisa la cotización, condiciones, productos, precios y tiempo de entrega.	Vendedor	cotización
11	¿Dispone el producto?	En el caso de tener disponible el producto solicitado por el cliente en el inventario.	Vendedor	
12	Realizar Cotización	Se realiza una propuesta, en la cual cumpliendo con los requisitos del cliente, se expresa la descripción del producto, tiempo de entrega, cantidades y precio.	Vendedor	
13	Enviar propuesta	Al momento de enviar la cotización al cliente, se agrega en el correo electrónico, una ficha técnica de cada producto y fotos o imágenes del producto que se está ofreciendo al cliente.	Vendedor	Cotización Ficha Técnica Fotos

**Figura 24. (Continuación)**

14	Espera respuesta del cliente	Una vez enviada la propuesta se espera a la confirmación de compra o a la no aprobación de la misma.	Vendedor	
----	------------------------------	--	----------	--

<b>Indicador de gestión</b>
-----------------------------

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de ventas efectuadas	Evalúa, la cantidad de ventas efectuadas sobre la cantidad de solicitudes de compra recibidas, durante un periodo de tiempo, obteniendo un porcentaje el cual indica el desempeño de las ventas.


<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.2 Manual de procedimientos para el proceso Gestión de compras

**Figura 25. Manual procedimiento Compras**

		<b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO</b> GCHT-01		Proceso: Gestión de Compras			
Edición No. 01					

#### **Objetivo**

Garantizar un abastecimiento de productos eficiente teniendo en cuenta los requisitos del cliente y necesidades internas de Home Technology.

#### **Alcance**

En el proceso el vendedor tomando en cuenta la orden de compra del cliente adquiere de manera eficiente los productos que serán comercializados.

#### **Políticas**

- No se realizara ninguna compra, si el cliente no ha enviado una orden de compra o un correo electrónico, el cual respalde la aceptación de compra.
- No se comprara ningún producto que exceda el precio establecido en la orden de compra, solo en el caso de no haber disponible un proveedor que se ajuste al precio.
- Siempre se cumplirá con los requisitos del cliente y con la cotización enviada.

**Figura 25. (Continuación)**

<b>Responsables</b>
---------------------

Vendedor

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Crédito.-** Periodo de tiempo, el cual el vendedor otorga al consumidor, para realizar el pago total o parcial.
  
- **Irregularidades en la compra.-** Home Technology, identifica a irregularidades en la compra, cuando el proveedor realiza un cambio de condiciones a la propuesta realizada o incumplimiento de requisitos.
  
- **Orden de Compra (PO).-** Documento emitido por el cliente, mediante el cual, acepta la propuesta presentada y confirma su compra.
  
- **Stock.-** La cantidad que tiene el proveedor disponible para la venta de un determinado producto.

**Figura 25. (Continuación)**

<b>Diagrama de Flujo</b>
--------------------------

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Revisar confirmación	Se recibe mediante correo electrónico la aprobación de la compra en la cual se adjunta una orden de compra en la que está reflejada la cotización enviada en el proceso "Gestión de ventas".	Vendedor	Correo de aceptación  Orden de Compra
2	Confirmar disponibilidad	Se comunica con el proveedor vía telefónica y se confirma si los productos requeridos tienen disponible.  Y se envía por correo electrónico la cotización emitida por el proveedor en el proceso "Gestión de ventas".	Vendedor	Cotización
3	¿Hay todo el pedido?	Si el proveedor informa que dispone de todo el pedido disponible.	Vendedor	
4	Confirmar compra	Se informa al proveedor que la compra será efectuada ese mismo día o a más tardar en dos días.	Vendedor	
5	¿Hay todo el pedido?	Si el proveedor informa que no dispone de todo el pedido disponible.	Vendedor	

**Figura 25. (Continuación)**

6	Seleccionar otro proveedor	Se evalúa otras propuestas recibidas en proceso "Gestión de ventas".  Las cuales deben cumplir con el precio e igual producto solicitado por el cliente.	Vendedor	
7	Ir donde el proveedor seleccionado	Se dirige donde el proveedor, a la sucursal en la que disponga de todos los productos o la mayor parte de los mismo.	Vendedor	
8	¿Hay irregularidades?	Hay cambios en las condiciones, previamente acordadas en la cotización emitida por el proveedor, en la cantidad, producto, precio, tiempo de pago.	Vendedor	
9	Presentar cotización	Se presenta al proveedor la cotización, teniendo en cuenta la validez de la oferta.	Vendedor	Cotización
10	¿Mantiene condiciones?	Si el proveedor se niega a mantener las condiciones de la cotización recibida en el proceso "Gestión de ventas".	Vendedor	
11	Seleccionar otro proveedor	Tomando en cuenta las propuestas recibidas de varios proveedores en el proceso "Gestión de Ventas".  Se analiza las propuestas y se selecciona el siguiente proveedor, tomando en cuenta, producto solicitado por el cliente	Vendedor	

**Figura 25. (Continuación)**

		y precio menor al ofertado al cliente.		
12	¿Hay irregularidades?	En el caso de que el proveedor, cumpla con lo acordado en la cotización recibida en el proceso "Gestión de ventas".	Vendedor	
13	¿Mantiene condiciones?	El proveedor cuenta con la misma cantidad, precio, productos, que se necesita adquirir.	Vendedor	
14	Realizar Compra	Se cumple el proceso del proveedor, para adquirir un producto.	Vendedor	
15	Recibir factura	En toda compra realizada o consumo de recibe una factura, en la que consta el detalle de lo adquirido, incluyendo números de serie, marca, precio y cantidad.	Vendedor	Factura
16	Revisar producto	En el momento en el que el proveedor despacha los productos.  El vendedor verifica el estado de los productos y que sean los que solicitados por el cliente.	Vendedor	
17	Archivar factura	Se guarda y archiva en una carpeta en la que constan todas las facturas de las compras realizadas.  Las cuáles serán envidas al procesos de "Contabilidad".	Vendedor	Factura

**Figura 25. (Continuación)**

<b>Indicadores de gestión</b>
-------------------------------

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de eficiencia en compras	Evalúa, el valor total de compras sobre e valor presupuestado para compras, en un determinado tiempo, indicando la eficiencia en el tiempo evaluado.
2	Porcentaje confianza de inventario	Evalúa, el grado de confiabilidad del inventario, determinando las cantidades físicas dividido para las unidades registradas en la base de datos, de cada producto existente.


<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.3 Manual de procedimientos para el proceso Gestión de distribución

**Figura 26. Manual procedimiento Gestión de distribución**

 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO</b> GDHT-01	Proceso: Gestión de Distribución	
Edición No. 01		



**Figura 26. (Continuación)**

<b>Objetivo</b>
-----------------

Realizar la entrega de productos solicitados por el cliente, agregando valor y manteniendo una relación comercial con el cliente.

<b>Alcance</b>
----------------

Cuando el cliente confirma el lugar de recepción de los productos el vendedor se encarga de realizar la distribución de los mismos.

<b>Políticas</b>
------------------

- Los pedidos que contengan, más de un ítem, serán entregados, cuando se disponga todos los ítems, solo en caso de solicitud de un ítem de manera urgente por parte del cliente, se entregara el pedido de forma separada.
- Todos los productos que serán entregados, deberán estar embalados, para proteger el producto durante el traslado y garantizar el buen estado del mismo al momento de recepción del cliente.

<b>Responsables</b>
---------------------

Vendedor

**Figura 26. (Continuación)**

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Embalar.-** Actividad que se realiza con el fin de proteger al producto de golpes y deterioro en el momento de carga y transporte del mismo, por lo general se lo realiza con cartón, cinta adhesiva y plasto “stretch”.
- **Guía de remisión.-** Documento mediante el cual Home Technology, respalda el traslado de sus productos y la entrega de los mismos.
- **Informe de entrega.-** Documento generado por el vendedor, en el que detalla el envío de productos, como la cantidad de bultos o cajas enviadas, distribución en el camión y fotos.
- **Producto con defecto.-** Golpe, deterioro o marca que tenga en producto que indique maltrato, es decir que no se encuentre en condiciones para ser entregado al cliente.
- **Tiempo de entrega.-** Periodo en el cual se debe cumplir con la entrega total, a partir de la recepción de la orden de compra.

<b>Diagrama de Flujo</b>
--------------------------

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Revisar pedido	Se revisa el pedido solicitado en una orden de compra, la cual fue enviada por el cliente en el proceso "Gestión de compra".	Vendedor	Orden de compra
2	Comunicar y coordinar la	Se comunica con el cliente vía correo electrónico para	Vendedor	

**Figura 26. (Continuación)**

	entrega	determinar el día y lugar de entrega.		
3	¿Confirmó el cliente?	Cuando no se recibe una respuesta del cliente para coordinar la entrega	Vendedor	
4	Comunicar y coordinar entrega	Se realiza una llamada telefónica en la que el vendedor determina el lugar y fecha de entrega.	Vendedor	
5	Solicitar datos por correo	Solicita al cliente el envío de lo coordinado telefónicamente, vía correo.	Vendedor	
6	¿Confirmó el cliente?	Cuando si se recibe una respuesta del cliente para coordinar la entrega.  En la cual el cliente envía los datos para realizar la entrega del pedido.	Vendedor	
7	Revisar datos de entrega	El cliente decide si el pedido debe ser entregado en uno de sus establecimientos o si uno de sus transportistas retirará de la bodega de Home Technology.	Vendedor	
8	¿Es entrega regular?	La entrega es regular cuando el cliente solicita, que la entrega se realice en uno de sus establecimientos.	Vendedor	
9	Verificar productos junto al cliente	Una vez el vendedor se encuentre en el establecimiento indicado por el cliente, se verifica e indica cada producto al cliente.	Vendedor	

**Figura 26. (Continuación)**

10	¿Acepta el producto?	En el caso de que el producto no cumpla con los requisitos del cliente.	Vendedor	
11	Entregar productos	Se entrega únicamente los productos que si campen con los requisitos del cliente.	Vendedor	
12	Entregar documentos	Se entrega al cliente una guía de remisión en la que constan los productos entregados.	Vendedor	Guía de remisión
13	Archivar documentos	Se guarda la guía de remisión en la que consta los productos aceptados por el cliente la cual debe estar firmada por el cliente.	Vendedor	Guía de remisión
14	Enviar documentos	Se envía la carpeta en la que está la guía de remisión a proceso "Gestión de facturación".	Vendedor	Guía de remisión
15	Solicitar cambio	Comunicar se con el proveedor vía correo electrónico y por teléfono, para realizar el cambio del producto no aceptado por el cliente	Vendedor	
16	Verificar productos junto al cliente	Una vez ya se tenga los nuevos productos, se verifican con el cliente.	Vendedor	
17	¿Acepta el producto?	En el caso de que el producto si cumpla con los requisitos del cliente.	Vendedor	
18	Entregar documentos	Se realiza la entrega de la guía de remisión, de los productos entregados.	Vendedor	Guía de remisión

**Figura 26. (Continuación)**

19	Archivar documentos	Asegurarse que la guía de remisión sea firmada por el cliente.	Vendedor	Guía de remisión
20	Enviar documentos	Con la guía de remisión firmada por el cliente, se guarda en una carpeta la cual será enviada al proceso "Gestión de facturación".	Vendedor	Guía de remisión
21	¿Es entrega regular?	La entrega no es regular, cuando el cliente solicita, que un transportista seleccionado por el cliente, retirará el pedido en la bodega de Home Technology.	Vendedor	
22	Embalar producto	Cada producto debe ser envuelto en plástico "strech", cubierto con cartón.  Para garantizar que durante el traslado el producto no sufra daños o golpes, que generen una desconformidad del cliente.	Vendedor	
23	Realizar informe de entrega	En el momento que se está preparando el pedido, se realiza un informe, en el cual, se detalla el envío, es decir, incluye información como, numero de orden de compra, productos enviados, distribución de productos, numero de bultos enviados y fotos.	Vendedor	Informe de entrega

**Figura 26. (Continuación)**

24	Entregar documentos	Se entrega una guía de remisión, la cual debe ser firmada por el transportista encargado del pedido, en la que debe contar datos del transportista como nombre, cedula de ciudadanía y placas del vehículo en el que retira el pedido.	Vendedor	Guía de remisión
25	Archivar documentos	Con la firma del transportista se guarda en una carpeta la guía de remisión.	Vendedor	Guía de remisión
26	Enviar documentos de entrega	Una vez concluida la entrega, el vendedor envía un correo electrónico al cliente, informando que la entrega fue realizada, y para su respaldo adjunta documentos, guía de remisión firmada y con datos del transportista y el informe de entrega con detalle de la misma.	Vendedor	Guía de remisión Informe de entrega
27	Enviar documentos	Finalmente se envía la carpeta de guías de remisión firmadas al proceso "Gestión de facturación".	Vendedor	Guía de remisión

**Indicadores de gestión**

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de entregas regulares realizadas	Evalúa, el número de entregas realizadas en los establecimientos de elección por el cliente sobre el número total de entregas realizadas en un periodo determinado de tiempo.

**Figura 26. (Continuación)**

2	Porcentaje de entregas no regulares realizadas	Evalúa, el número de entregas realizadas a un transportista a elección del cliente sobre el número total de entregas realizadas en un periodo determinado de tiempo.
---	--	--

<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.4 Manual de procedimientos para el proceso Gestión de facturación

**Figura 27. Manual procedimiento Gestión de Facturación**

 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO GFHT-01	Proceso: Gestión de Facturación	
Edición No. 01		

<b>Objetivo</b>
-----------------

Mantener un registro con validez tributaria, de la venta y distribución de los productos que ofrece en el mercado Home Technology.

**Figura 27. (Continuación)**

<b>Alcance</b>
----------------

Este es el proceso final de la operación comercial que realiza Home Technology, en el cuál el vendedor presente documentos de respaldo al cliente.

<b>Políticas</b>
------------------

- Cumplir con el proceso de recepción de facturas de los clientes, ya sea en horario y disposiciones y políticas de recepción de cada uno de los clientes.
- Toda factura debe incluir los documentos de respaldo emitidos tanto como por el proveedor como por Home Technology.

<b>Responsables</b>
---------------------

Vendedor

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Correos de respaldo.-** Intercambio de información, entre el vendedor y el cliente, en la cual el cliente confirma la compra de uno o varios productos, los mismo que son de sustento cuando no se tiene una orden de compra.



**Figura 27. (Continuación)**

- **Recepción de material.-** Documento emitido por el cliente, mediante el cual sirve de respaldo de recepción y aceptación de productos entregados por los distintos proveedores.

<b>Diagrama de Flujo</b>
--------------------------

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Recibir documentación	Recibir la orden de compra enviada por el proceso "Gestión de compras" e imprimir.	Vendedor	Orden de compra
2	Recibir documentación	Recibir recepción de material enviada por el cliente e imprimir.	Vendedor	Recepción de material
3	Recibir documentación	Recibir la guía de remisión enviada por el proceso "Gestión de distribución" e imprimir.	Vendedor	Guía de remisión
4	¿Está la documentación completa?	Si no se ha recibido uno de los documentos, el vendedor debe solicitar a los procesos "Gestión de compra" o "Gestión de distribución" el envío de los documentos faltantes.	Vendedor	
5	Imprimir documentos	En el caso de no contar con una orden de compra, recepción de material u otro documento de respaldo, emitido por el cliente, se imprimirá los correos que mantiene el vendedor con el cliente, en el que consta la solicitud y confirmación del	Vendedor	Correos de respaldo

**Figura 27. (Continuación)**

		pedido.		
6	¿Está la documentación completa?	Una vez el vendedor haya recibido la guía de remisión y la orden de compra por parte de los procesos "Gestión de distribución" y "Gestión de compra" respectivamente y la recepción de material por parte el cliente, se imprime los documentos.	Vendedor	
7	Realizar la factura	Teniendo en cuenta la orden de compra, el vendedor debe realizar la factura tomado en cuenta los datos del cliente y de los productos.	Vendedor	factura
8	Verificar datos	Una vez realiza la factura y lista para ser entregada, se revisa que los datos del cliente sean correctos, y confirmando la validez de la factura en los servicios del Sistema de Rentas Internar (SRI).	Vendedor	Orden de compra Factura
9	Dirigirse donde el cliente	El vendedor se acerca a la oficina matriz del cliente ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.	Vendedor	

**Figura 27. (Continuación)**

10	Verificar documentos	<p>El vendedor revisa los documentos junto a persona encargada de recepción de facturas por parte del cliente.</p> <p>Poniendo énfasis en la factura, verificando que concuerden los datos de la factura con la orden de compra, y que los productos sea los facturados con los entregados representados en la guía de remisión y los recibidos por el cliente que consta en la recepción de material</p>	Vendedor	<p>Factura</p> <p>Orden de compra</p> <p>Recepción de material</p> <p>Guía de remisión</p>
11	¿Cumple los requisitos?	Los documentos entregados por el vendedor, presentan una desconformidad al cliente.	Vendedor	
12	Corregir documento	Verificar con la persona encargada de recibir facturas por parte del cliente las desconformidades.	Vendedor	
13	Realizar factura	Realizar una factura con los datos correctos indicados por el cliente.	Vendedor	
14	¿Cumple los requisitos?	Los documentos entregados por el vendedor, no presentan una desconformidad al cliente.	Vendedor	
15	Entregar documentos	Verificar que la persona encargada de la recepción de facturas por parte del cliente, firme y coloque un sello, principalmente en las dos copias, ya que la factura original	Vendedor	<p>Factura</p> <p>Orden de compra</p> <p>Recepción de material</p>

**Figura 27. (Continuación)**

		pertenece a cliente.		Guía de remisión
16	Archivar las documentos	Se coloca las copias de las facturas en diferente carpeta, las cuales deben contener, firma y sello del cliente.	Vendedor	factura
17	Enviar documentos	Se envía la carpeta de la primera copia de las facturas al proceso "Contabilidad".	Vendedor	Factura

<b>Indicadores de gestión</b>
-------------------------------

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de ventas facturadas	Evalúa, el número de ventas realizadas las cuales ya fueron emitidas facturas y recibidas por el cliente, durante el periodo previsto para la evaluación.
2	Porcentaje de ventas no facturadas	Evalúa, el número de ventas realizadas las cuales por diversos factores, como falta de documentación necesaria, no ha sido emitidas facturas, durante el periodo previsto para la evaluación.


<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.5 Manual de procedimientos para el proceso Gestión de pago a proveedores

**Figura 28. Manual procedimiento Gestión de Pago a Proveedores**

		<b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO</b> PPHT-01		Proceso: Gestión de Pago a Proveedores			
Edición No. 01					

#### **Objetivo**

Realizar el pago de obligaciones, cumpliendo con plazos establecidos y mantener relaciones y créditos con los diferentes distribuidores y proveedores.

#### **Alcance**

El proceso lo cumple el vendedor y el gerente, al realizar el pago de la compra de los productos que comercializa Home Technology, al vencimiento o cumplimiento del plazo de cada proveedor.

#### **Políticas**

- Todos los pagos se realizarán con cheque, solo si la política del proveedor no lo permite, se pagará con otro medio ya sea mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o efectivo.

### Figura 28. (Continuación)

- Todo pago a proveedor con el que se mantenga crédito, se cumplirá con el plazo establecido y de ser posible se pagará antes, con el fin de fortalecer las relaciones con el proveedor.
- Todo cheque debe ser llenado completamente por el gerente.

<b>Responsables</b>
---------------------

Gerente

Vendedor

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Detalle de compra.-** Información detallada , para el conocimiento del gerente y otros involucrados, de toda la operación de Home Technology, es decir incluye información de la gestión de compra y venta como que se compró, a quien se compró, para quien se compró y el valor de la compra.
- **Valor a cancelar.-** Es el valor, cifra o monto, por el cual será realizado el pago al proveedor una vez descontado de haber notas de crédito o valores a favor de Home Technology.
- **Vencimiento de facturas.-** Fecha en la que se cumple el periodo de crédito otorgado por proveedor y en la que Home Technology debe efectuar el pago de la misma.

**Figura 28. (Continuación)****Diagrama de Flujo**

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Recibir información de pago	Se recibe un correo electrónico en el que se indica que se debe realizar el pago de una factura determinada, la cual esta adjunta, la fecha de vencimiento y datos de la compra.	Vendedor	Factura
2	Informar pago	Se comunica el gerente que se debe realizar el pago, sustentando la compra realizada, con la factura y el detalle de la misma.	Vendedor	Factura
3	¿Se aprueba el pago?	En el caso de que el gerente niegue el pago de la factura pendiente.	gerente	
4	Indicar fecha de pago	El vendedor envía un comunicado en el cual indica al proveedor, que el pago no se realizara en la fecha acordada, el motivo por el cual no se retrasa el pago y la fecha en la que será pagada, adjuntando a factura pendiente.	Vendedor	Factura
5	¿Se aprueba el pago?	En el caso de que el gerente apruebe el pago de la factura pendiente.	Vendedor	
6	Confirmar pago	El vendedor envía un comunicado al proveedor en el que indica, que el pago será realizado en la fecha establecida	Vendedor	Factura

**Figura 28. (Continuación)**

		o antes y adjunta la factura que será cancelada.		
7	Solicitar cheque al gerente	El vendedor solicita el cheque con el que será cancelado al proveedor, el mismo que debe estar lleno completamente y firmado por el gerente.	Vendedor	
8	Recibir cheque	El vendedor recibe el cheque y revisa que esté lleno correctamente.	Vendedor	cheque
9	Realizar pago	Se dirige a las oficinas del proveedor o en el lugar donde fue realizada la compra, cumpliendo con las políticas de cada proveedor, y se entrega el cheque indicando a la factura que corresponde, verificado tanto como por el proveedor como por el vendedor.	Vendedor	cheque
10	Informar sobre el pago	Se informa al proceso "Contabilidad" que el pago ya fue realizado, y se envía una copia del cheque con e que fue cancelada la factura.	Vendedor	Copia del cheque



**Figura 28. (Continuación)**

<b>Indicadores de gestión</b>
-------------------------------

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de pagos aprobados	Evalúa, la cantidad de pagos realizados o aprobados por el gerente, determinando así el porcentaje de cumplimiento con los proveedores.
2	Porcentaje de pagos rechazados	Evalúa, la cantidad de pago rechazados o postergados por decisión de gerencia.


<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.6 Manual de procedimientos para el proceso Contabilidad

**Figura 29. Manual procedimiento Contabilidad**

 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO</b> CHT-01	Proceso: Contabilidad	
Edición No. 01		

<b>Objetivo</b>
-----------------

Cumplir con las condiciones tributarias implantadas en Ecuador y a la vez conocer el estado en el que Home Technology se encuentra a nivel empresarial.

**Figura 29. (Continuación)**

<b>Alcance</b>
----------------

Proceso mediante el cual el gerente mantiene el control de los movimientos de Home Technology y el cumplimiento legal mediante la presentación de documentos contables para el pago de tributos.

<b>Políticas</b>
------------------

- Todos los documentos generados por Home Technology, deben ser archivados en orden, siguiendo la enumeración de cada documento incluyendo documentos que hayan sido anulados.
- Cada tipo de documento, debe tener una carpeta diferente.
- Las facturas recibidas por Home Technology, deben ser archivadas de acuerdo la fecha que indica la factura.
- Las facturas electrónicas deben ser impresas y archivadas el día de la emisión de la misma.
- La base de datos en la que consta los ingresos y egresos efectuados por Home Technology, se debe actualizar cuando se haya realizado cualquier operación que generen un movimiento tanto en los ingresos como en los egresos.

**Figura 29. (Continuación)**

<b>Responsables</b>
---------------------

Gerente

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Documento.-** Todo documento de soporte autorizado por el Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI) como facturas, retenciones, guía de remisión entre otros.
  
- **Gastos y otros consumos.-** Compras que se ha realizado durante el periodo, las cuales no son parte del giro de negocio de Home Technology.
  
- **Mes contable.-** Periodo comprendido de un mes del cual se realiza la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) mediante el ente regularizador Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI).

<b>Diagrama de Flujo</b>
--------------------------

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Archivar Documentos	<p>Todas las facturas emitidas por Home Technology, son guardadas en carpetas por el proceso "Gestión de facturación".</p> <p>Las cuales son archivadas en orden, siguiendo la numeración de las facturas.</p>	Gerente	Facturas emitidas

**Figura 29. (Continuación)**

2	Archivar Documentos	<p>Todas las facturas recibidas por Home Technology, son guardadas en carpetas por el proceso "Gestión de compras".</p> <p>Las cuales son archivadas en orden, siguiendo la fecha de en la que se recibió la factura.</p>	Gerente	Facturas recibidas
3	¿Faltan documentos?	El gerente al archivar el diferente grupo de documentos, verifica que hay facturas emitidas y/o recibidas que no constan en la carpeta recibida por los procesos "Gestión de facturación" y "Gestión de compras".	Gerente	
4	Solicitar documentos	<p>Se solicita mediante correo electrónico, los documentos faltantes, en el caso de facturas emitidas, se coloca el número de las facturas emitidas, incluyendo anuladas.</p> <p>Y para facturas recibidas, se solicita incluyendo el proveedor y fecha en la que se realizó la compra o pago de la misma.</p>	Gerente	
5	Archivar Documentos	Una vez recibidas las facturas emitidas de proceso "Gestión de facturación" que no constaban en la carpeta, se las archiva.	Gerente	Facturas emitidas

**Figura 29. (Continuación)**

6	Archivar Documentos	Una vez recibidas las facturas emitidas de proceso "Gestión de compras" que no constaban en la carpeta, se las archiva.	Gerente	Facturas recibidas
7	¿Faltan documentos?	El gerente al archivar el diferente grupo de documentos, verifica que las facturas emitidas y recibidas están completas en la carpeta recibida por los procesos "Gestión de facturación" y "Gestión de compras".	Gerente	
8	Registrar datos	Con las carpetas separadas en ingresos y egreso, se registra en una base de datos realizada por el gerente, separada en grupos, e indicando un pequeño detalle del movimiento.	Gerente	
9	Enviar datos	Teniendo en cuenta la base de datos, en la sección de egresos, se indica el vencimiento de la factura y a proveedor al que pertenece.  Mediante el cual se envía al "Proceso pago a proveedores".	Gerente	Facturas recibidas
10	Llevar documentos	Las carpetas separadas en ingresos y egresos, son trasladadas por el cliente, al cumplimiento del mes contable, al centro de contabilidad aliado a Home Technology.	Gerente	Ingresos Egresos

**Figura 29. (Continuación)**

11	Revisar documentos	El centro de contabilidad, envía un correo en el cual indica que la declaración, ya está realizada, adjuntando un comprobante de pago.	Gerente	Comprobante de pago
12	Imprimir documento	El comprobante debe ser impreso, tomando en cuenta la fecha límite para realizar el pago.	Gerente	Comprobante de pago
13	Realizar pago	Con el comprobante de pago, y un cheque, se realiza el pago en una entidad financiera.	Gerente	Comprobante de pago  Cheque
14	Retirar documentos	El gerente se dedique al centro de contabilidad, para retirar los documentos entregados, es decir las carpetas de ingresos y egresos.	Gerente	Ingresos  Egresos
15	Realizar pago de servicios	Cumpliendo con el proceso y acuerdo con el centro de contabilidad.  Se realiza el pago por los servicios realizados, por los cuales se reciben una factura y se efectúa el pago.	Gerente	Factura  Cheque
16	Archivar documentos	Se registra el egreso generado por los servicios contables y se archiva la factura en una nueva carpeta de egresos para el nuevo mes.	Gerente	Factura  Egresos

**Figura 29. (Continuación)**

<b>Indicadores de gestión</b>		
-------------------------------	--	--

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de desempeño	Determina, el incremento que debe haber de la relación entre los ingresos, por la actividad económica, sobre la cantidad de inversión para la ejecución de la misma.
2	porcentaje de crecimiento de ingresos sobre egresos	Determina, la cantidad de incremento que representa los ingresos en relación de las salidas de capital.


<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

### 3.3.2.7 Manual de procedimientos para el proceso Revisión y control

**Figura 30. Manual procedimiento Revisión y control**

 <b>HOME TECHNOLOGY</b>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO RCHT-01	Proceso: Revisión y Control	
Edición No. 01		

<b>Objetivo</b>
-----------------

Verificar y corregir los inconvenientes presentados en los procesos de Home Technology, lo que permitirá agregar valor.

**Figura 30. (Continuación)**

<b>Alcance</b>
----------------

La dirección mediante el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar, busca mejorarla eficiencia del sistema de gestión.

<b>Políticas</b>
------------------

- . Las revisiones y consulta de inconvenientes, desconformidades o sugerencias, se realizaran en un periodo de tiempo de máximo dos meses.
- Se analizaran los inconvenientes o desconformidades relacionados directamente con el producto como prioridad.
- Las correcciones y mejoras presentadas y/o implementadas deben garantizar la reducción significativa de desconformidades.
- Se seguirá los lineamientos de control y revisión por la dirección enunciados en la norma ISO 9001.

<b>Responsables</b>
---------------------

Gerente



**Figura 30. (Continuación)**

<b>Terminología</b>
---------------------

- **Acción correctiva.-** Solución ante una desconformidad, la cual en Home Technology, solo se envía al cliente, de forma de corregir la desconformidad de forma breve y eficaz.
  
- **Acción preventiva.-** Medida que se toma ante una no conformidad, la cual la implementación de acciones buscan eliminar las desconformidades.
  
- **Desconformidad.-** Acciones o eventos que implique el no cumplimiento de los requisitos del cliente y de los procesos internos de Home Technology.

<b>Diagrama de Flujo</b>
--------------------------

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos
1	Recibir desconformidad	El gerente recibe una notificación por parte del cliente, en la cual indica una desconformidad en cuanto al producto recibido o a la atención recibida durante toda la compra.	Gerente	
2	Revisar y analizar desconformidad	Se verifica la notificación, y se determina la compra que realizo el cliente.  Se determina el producto entregado, proveedor en el cual se adquirió el producto, responsable de cada proceso involucrado con el cliente.	Gerente	

**Figura 30. (Continuación)**

3	¿Involucra al producto?	La notificación de desconformidad recibida del cliente es por la atención recibida durante la compra realizada.	Gerente	
4	Confirmar desconformidad	Mediante una notificación que envía el gerente a los procesos "Gestión de ventas" y "Gestión de facturación", en la cual se comunica de la desconformidad del cliente.	Gerente	
5	Evaluar causas de la desconformidad	Se recibe mediante correo electrónico la respuesta de los procesos "Gestión de ventas" y "Gestión de facturación", en las que indican lo sucedido a lo que el gerente analiza las acciones de cada proceso.	Gerente	
6	Identificar posibles soluciones	Teniendo en cuenta las notificaciones recibidas por el cliente y por los procesos involucrados, el gerente determina varias soluciones.	Gerente	
7	Enviar resoluciones	Una vez se ha determinado las soluciones, se envía a los procesos "Gestión de ventas" y "Gestión de facturación", un documento en el que consta de actividades las cuales ayudaran a evitar las desconformidades del cliente.	Gerente	Acciones preventivas
8	Evaluar cambios	Tomando en cuenta, periodos de tiempo establecidos, mediante	Gerente	

**Figura 30. (Continuación)**

		los indicadores de gestión, se evalúan tanto los procesos involucrados en desconformidades de clientes, como los demás procesos de Home Technology.		
9	¿Involucra al producto?	La notificación de desconformidad recibida del cliente es por el producto despachado por Home Technology.	Gerente	
10	Confirmar desconformidad	Se envía al proveedor una notificación vía correo electrónico, en el que se indica que uno de sus productos presentan una desconformidad.  La cual se sustenta con los datos de la compra, es decir fecha, factura, número de serie del producto.	Gerente	
11	Revisar causas de fallas del producto	En respuesta de proveedor se analiza las causas de los daños presentados en el producto.	Gerente	
12	Registrar desconformidades	En la base de datos de proveedores, se registra, la desconformidad al proveedor que corresponde, la cual servirá para el análisis de futuras compras.	Gerente	

**Figura 30. (Continuación)**

13	Enviar resolución	Se envía como respuesta lo más antes posible, un documento denominado "Acción correctiva", en la cual se da solución a la desconformidad al cliente.	Gerente	Acción correctiva
14	Enviar resolución	Se envía a los procesos de "Gestión de compras" y "Gestión de distribución" un documento denominado, "Acciones preventivas", en la que constan varias actividades, las cuales están orientadas a eliminar o disminuir significativamente las desconformidades del cliente.	Gerente	Acciones preventivas
15	Evaluar cambios	Tomando en cuenta, periodos de tiempo establecidos, mediante los indicadores de gestión, se evalúan tanto los procesos involucrados en desconformidades de clientes, como los demás procesos de Home Technology.	Gerente	

**Indicadores de gestión**

No.	Indicador de gestión	Descripción
1	Porcentaje de eficiencia del sistema de gestión	Evalúa, tomando en cuentas las desconformidades que se presenten durante el periodo de evaluación sobre los procesos evaluados.

**Figura 30. (Continuación)**

2	Porcentaje de desconformidades del cliente	Determina, el cumplimiento de requisitos del cliente, evaluando, el número de desconformidades presentadas sobre la cantidad de ventas realizadas, en el periodo establecido.
---	--	---

<b>Elaborado por:</b> Antony Pérez E.	<b>Revisado por:</b> Ing. Andrés Pérez

**Fuente:** Home Technology

**Elaborado por:** Antony Pérez

## **Capítulo 4.**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- Home Technology, establecida en el año 2013, es una micro empresa que durante el último año ha tenido un notorio crecimiento, mediante el análisis interno y externo de la organización, se evidencia que las fortalezas y oportunidades pueden representar un mayor desarrollo, mientras las debilidades son menores y las amenazas no significan de alto peligro o que podrían generar un desequilibrio en el desempeño comercial.
- Mediante el estudio de la situación interna de Home Technology, se puede constatar que, no cuenta con una dirección estratégica en cuanto a bases de la organización adecuada.
- De acuerdo al conocimiento y a la forma en que Home Technology desempeña su actividad económica, cada actividad que forma parte de cada proceso, va a servir como base para una empresa que este iniciando sus actividades y que mediante un sistema de gestión por proceso dar un enfoque diferente al tradicional y con mejores resultados.
- Home Technology, realizaba todas sus actividades enfocándose en el cliente, lo que permitió tener un orden adecuado en las actividades que se desempeña en cada proceso; al diseñar cada proceso para su sistema de gestión, se planteó indicadores

de gestión, los cuales al ser verificados y controlados, ayudan en mejoras del sistema.

- El sistema de gestión por procesos, mejora el flujo de trabajo y da una visión al cliente lo cual ya tenía Home Technology, a diferencia a otros sistemas de gestión, este no toma en cuenta jerarquía y su gestión es más eficiente.

## **4.2 Recomendaciones**

- Home Technology, en el estudio de la situación interna y externa, se constató que, Home Technology se adaptó a cambios, lo que le permite estar en un estado de crecimiento, mediante la dirección y la toma acertada de decisiones, Home Technology, debe aprovechar y ocupar a su favor los factores internos y externos positivos, es decir fortalezas y oportunidades, y tratar controlar o eliminar los factores negativos, tanto internos como externos, debilidades y amenazas respectivamente.
- Home Technology, debe rediseñar su planificación estratégica, tomando en cuenta la situación actual de la organización, como la misión y la visión, ya que por situaciones a su entorno ha tenido que adaptarse a diferentes situaciones del mercado.
- Con el diseño del sistema de gestión, es muy importante que Home Technology, realice en periodos de tiempo razonables, análisis de valor agregado, dicho análisis permitirá conocer si hay actividades en los procesos que se deban mantener, mejorar, agrupar o eliminar.

- El sistema de gestión por procesos de Home Technology, debe ser verificado y controlado mediante sus indicadores en periodos de tiempo planificados por la dirección, y mantener en cuenta los enunciados en la norma de calidad ISO 9001, en la cual se menciona el proceso de dirección y control por la dirección, la cual busca la eficiencia de cada proceso.
- Para cumplir y mantener la eficiencia del sistema de gestión por procesos, es importante que Home Technology realice el ciclo (PHVA); planificar, hacer, verificar y actuar; en cada uno de los procesos.



## Bibliografía

- Banco Central del Ecuador. (21 de 07 de 2017). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788>
- Banco Mundial. (11 de Abril de 2017). *Banco Mundial*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview#1>
- Beltrán, J. M. (2012). *Indicadores de Gestión*. Bogota: 3R Editores.
- El Telegrafo. (25 de 11 de 2016). Ecuador invierte el 1,88% del PIB en tecnología e innovación. pág. 1.
- Espinosa, R. (29 de julio de 2013). *Roberto Espinosa*. Obtenido de <http://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Gómez, G. (11 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Instituto nacional de estadística y censos. (9 de 12 de 2013). *Instituto nacional de estadística y censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/quito-el-canton-mas-poblado-del-ecuador-en-el-2020/>
- Instituto nacional de estadística y censos. (12 de 02 de 2014). *Instituto nacional de estadística y censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/>
- LatamAutos. (2017). *LatamAutos*. Obtenido de <http://www.latamautos.com/about-us#bio-1>
- Lema, P. A.-C. (2003). *Elaboración del manual de procedimientos y manual de calidad de productos Paraíso del Ecuador S.A.* Quito: Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (22 de junio de 2017). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/presidente-creo-consejo-consultivo-productivo-tributario/>
- Nuevas Normas ISO, Escuela Europea de Excelencia. (4 de junio de 2015). *Nueva ISO 14001:2015*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-una-gestion-ambiental-de-calidad/>
- Silva, D. A. (s.f.). *Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación*. Obtenido de [http://www.umng.edu.co/documents/10162/745281/V3N2\\_29.pdf](http://www.umng.edu.co/documents/10162/745281/V3N2_29.pdf)
- Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. En J. A. Velasco, *Gestión por procesos* (págs. 107-111). Madrid: Business & Marketing School ESIC Editorial.